• 常盛不衰的经典畅销书／全球销售超过400万册 •

财智砺炼系列

BODY LANGUAGE

by Allan Pease

身体语言

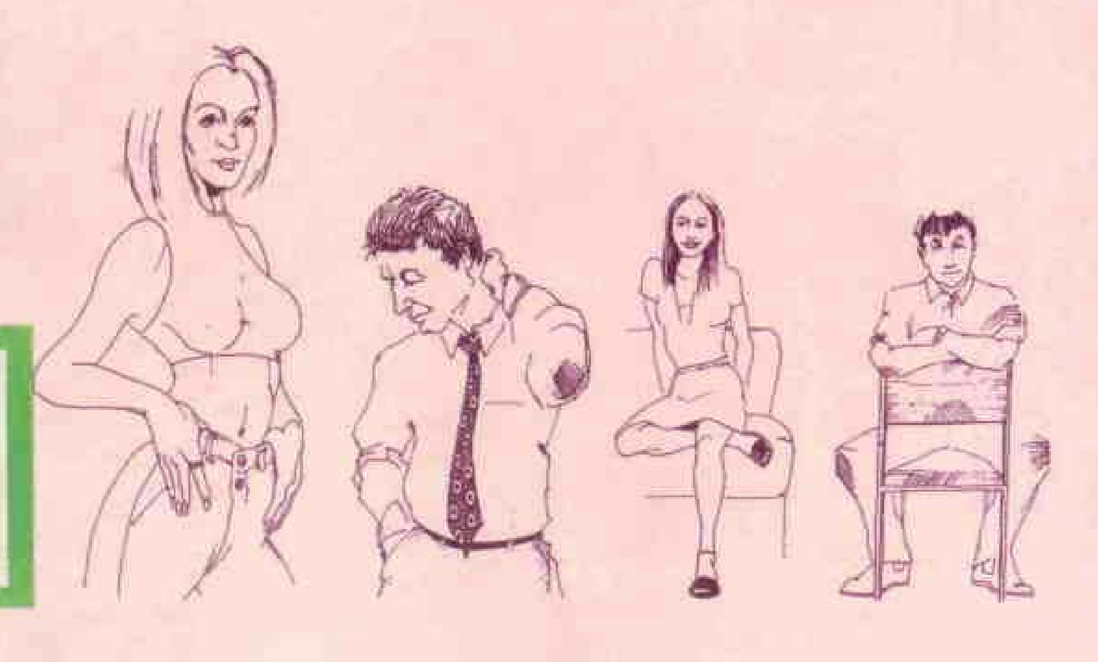
从他人的身体姿势了解其内心世界

全球著名作家［澳］阿伦·皮斯／著

贾宗谊　卢爱君／译



他们的这些姿势，想要对你“说”什么？



新华出版社

身体语言

从他人的身体姿势了解其内心世界

Allan Pease
Body Language

〔澳〕阿伦·皮斯 著
贾宗谊 卢爱君 译



新 华 出 版 社

图书在版编目（CIP）数据

身体语言：从他人的身体姿势了解其内心世界/（澳）皮斯著；贾宗谊，卢爱君译 .—北京：新华出版社，2002.8

ISBN 7－5011－5679－4

Ⅰ.身…　Ⅱ.①皮…②贾…③卢…　Ⅲ.身势语—基本知识　Ⅳ.H026.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2002）第 023130 号

北京市版权局著作权合同登记号：图字　01－2002－2961

身 体 语 言

从他人的身体姿势了解其内心世界

（澳）阿伦·皮斯　著

贾宗谊　卢爱君　译

*

新 华 出 版 社 出 版 发 行

（北京石景山区京原路 8 号　邮编：100043）

新　华　书　店　经　销

新华出版社激光照排中心照排

北 京 新 丰 印 刷 厂 印 刷

*

850×1168 毫米　32 开本　7.75 印张　152 千字

2002 年 8 月第一版　2002 年 8 月北京第一次印刷

ISBN 7－5011－5679－4/G·2071　定价：17.00 元

作 者 序

1971年，我在一次研讨会上第一次听到“身体语言”的提法，当时非常激动，決心进一步了解这方面的知识。演讲的人向我讲述了路易斯维尔大学的雷·伯德惠斯特尔教授在这方面从事的一些研究。伯德惠斯特尔教授的研究表明，人类更多的沟通是通过姿势、仪态、位置和同他人距离的远近等方式来进行的。当时我已经从事推销工作多年，听到过许多关于推销技术的讲座。但是，所有这些讲座都没有谈及非口头沟通方面的东西或者面对面交往的重要性。

根据我自己的调查，有关身体语言的有用资料是很少的。虽然不少图书馆和大学有一些关于这方面的研究记录，但是，大部分资料是由那些几乎没有什么人际交往实际经验的人写成的手稿和主观编写的理论探索。这并不是说，他们的工作不重要，而是说，其中大部分属于技术性



的论述，对于像我这样一个外行的人来说，没有什么实际应用价值。

本书总结概括了一些著名行为科学家的许多研究成果，并把它们同其他领域专家学者的类似研究成果结合起来。这些领域包括：社会学、人类学、动物学、教育学、精神病学、家庭咨询、专业谈判和营销。本书还包括一些"如何做"的原则。这些原则是根据我自己和澳大拉西亚（这是一个不太明确的地理名词，一般指澳大利亚、新西兰及附近南太平洋诸岛屿——译者注）等海内外人士制作的无数录像带和影片总结出来的，其中还包括我的亲身经验。过去15年来，我面谈的、招聘的、管理的和培训的人员，数以千计。

本书决不是身体语言方面的顶峰之作，也不像书店里的某些图书许诺的那样，包含有什么魔术般的诀窍。本书的目的只不过是说明人们是如何利用这种媒介来彼此交流，让读者更加意识到自己非语言的暗示和信号。

本书把身体语言的各个组成部分隔开来，单独探讨。不过，姿势是很少单独存在的。我同时力求避免过于简单化。非语言的沟通是一个复杂的过程，涉及到人、词、语调和身体的动作。

常常有这样的人：他们震惊地张开双臂说，原来研究身体语言是企图使用另一种手段，通过利用科学知识，解读他人思想的秘密，达到掌握或控制他人的目的。本书试图使读者更加深入地透视同他人的沟通，以便能够更加深刻地理解他人和自己。只有理解，才能使得同他人的交往



变得比较容易些，而无知和缺乏理解，则造成盲目和担心，苛求于他人。观察野鸟的人之所以研究鸟类，并不是为了把它们射下来，作为战利品。同样，获得非语言沟通方面的知识和技巧，乃是为了使得同别人的会晤成为一种饶有趣味的经历。

本书原本是作为一种工作手册，供推销人员、营销经理和主管阅读的。但是，后来经过十年的研究和编辑，它的内容大大扩展；现在，任何人，不管他或她从事什么职业，处于什么地位，都可以通过阅读本书，更好地理解生活中一个最复杂的事件——同他人面对面的交往。



目　　录







第一章　理解的框架

20世纪快要结束的时候，一种新型的社会科学家——非语言学家出现在我们面前。正如观察鸟类的人陶醉于观察鸟类及其行为一样，非语言学家陶醉于观察人们的非语言暗示和信号。在社交场合，在海滩上，在电视上，在办公室，在任何有人交往的地方，非语言学家都注意观察着这种现象。他研究别人的行为，想更多地了解他人行动的含义，以便最终能够对他自己有更深入的了解，从而改进他的人际关系。

几乎有点难以置信的是，人类的演变经过了上百万年的历程，然而人类沟通的非语言侧面只是到了20世纪60年代才积极地展开大规模的研究；朱利叶斯·法斯特在1970年发表了一部关于身体语言的著作以后，公众才意识到这种现象的存在。这部著作总结了到那时为止行为科学家关于非语言沟通的研究成果。甚至直到今天，大多数



人对身体语言的存在仍然一无所知，更不用说身体语言对他们生活的重要意义了。

卓别麟和其他许多无声的电影演员是非语言沟通技巧的先驱。他们本身是银幕上惟一的沟通工具。观众根据他们进行有效沟通的姿势和其他身体信号来对他们作出好坏优劣的评价。当有声电影流行起来，表演的非语言侧面不再那么被强调的时候，许多无声电影演员逐渐被人遗忘，而那些有着良好的语言表达技巧的演员占了上风。

就身体语言的技术性研究而论，20世纪以前最有影响的著作可能是达尔文于1872年发表的《人类和动物的表情》。这导致现代对面部表情和身体语言的研究，自那时以来，达尔文的许多理念和观察被现代世界各地的研究人员所证实。从那时起，研究人员观察和记录了大约100万种非语言暗示和信号。艾伯特·梅拉比安发现，一个信息产生的影响，只有7%是语言的，38%是嗓音的（包括语调的抑扬顿挫和其他声音），55%是非语言的。雷·伯德惠斯特尔教授对人们非语言沟通量作出了类似的估计。据他估计，人均每天实际使用词汇的时间大约为10分钟或11分钟，平均每句话大约只用2.5秒钟。像梅拉比安一样，他也认为，面对面语言交谈的成分不到35%，65%以上的沟通是以非语言的方式进行的。

大多数研究人员都一致认为，语言的渠道主要是用来传达信息，而非语言的渠道则是用来表达人与人之间的态度，在某些情况下，代替语言的信息。例如，一个女人可以传递给男人一个“令人神魂颠倒的眼神”。她不用开口，



就可以对他表达一个非常明确的信息。

雷·伯德惠斯特尔说，不管什么样的文化背景，仅仅凭语言和动作，就可以窥视人的内心世界；一个训练有素的人听听别人的声音，就会知道他会做出什么动作。同样，伯德惠斯特尔根据人讲话的姿势，就可以判断他讲的是什么语言。

许多人觉得很难接受这样的观点：从生物学的角度讲，人类仍然是动物。Homo sapiens（人类）是灵长目类人猿的一种，他学会了用两只脚走路，有一颗聪明发达的头脑。像其他物种一样，我们受生物规律的支配。这些生物规律控制着我们的行动、反应、身体语言和姿势。有趣的是，人类很少意识到：他的姿态、动作和姿势表达的是一种信息，而他的声音则可能表达的是另一种信息。

1. 知觉、直觉和预感

从技术性的观点来看，每当我们说某人“知觉”或“直觉”如何如何时，我们总是指他或她解读他人非语言暗示，并把这些暗示同语言信号加以比较的能力。换句话说，当我们说，我们“预感”到某人在撒谎时，我们实际上是在说，他的身体语言和他所说的话不一致。这也就是某些人所说的听众的自觉性。例如，如果听众坐在座位上，耷拉着脑袋，双臂交叉在胸前的话，那么，“知觉”敏锐的讲演人会预感到，他的讲演没有打动听众。他将意识到，必须换一个说法，以便吸引听众的注意力。同样，



如果讲演人的“知觉”不敏锐，他会不管三七二十一，继续硬着头皮讲下去。

一般来说，女人的“直觉”比男人要敏锐，所以人们常常说“女人的直觉”。女人天生就具有一种能力，能够接受和解读非语言信号，有一双观察细微末节的慧眼。由于这个缘故，很少丈夫能够撒谎而不受妻子惩罚的，而大多数妻子则往往可以蒙蔽丈夫的眼睛，蒙混过关。

女性直觉特别明显地表现在抚养过儿童的妇女身上。在新生婴儿的头几年，母亲完全依靠非语言渠道同孩子沟通。人们认为，正是由于这个缘故，作为谈判者，女性往往比男子更为敏感。

2. 天生的、遗传的、学习获得的和文化的信号

人们进行了很多研究，并且辩论不休，探讨非语言信号究竟是与生俱来的、遗传的，还是通过学习或其他方式获得的。通过对盲人和聋哑人的观察，收集了许多证据，因为盲人和聋哑人不可能通过视觉渠道或听觉渠道来学习非语言信号。同时，也通过对世界各地许多不同文化的姿势行为的观察，通过对人类的近亲类人猿和猴子行为的研究，收集了许多证据。

这些研究的结论表明，有些姿势可以分门别类，纳入各自的范畴。例如，大多数灵长目动物的婴儿一生下来，就会吸奶，表明这个能力是天生的，或者是遗传的。德国科学家埃布尔—埃布斯费尔德发现，天生的聋童或盲童的



笑容跟学习或模仿没有关系，是独立发生的。这表明，这一定也是天生的姿势。埃克曼、弗里森和索伦森在研究了五种不同文化的人们的面部表情以后，表示支持达尔文关于天生的姿势的一些看法。他们发现，所有的文化用以表情达意的面部表情基本上是相同的。这使他们得出这样一个结论：这些表情一定是天生如此的。

当你把手臂交叉在胸前时，你是把左臂放在右臂上面，还是把右臂放在左臂上面？大多数人不能确定孰先孰后，直到试了以后，才知道。有一种方式比较舒服，而另一种方式则觉得别扭。证据表明，这种姿势很可能是遗传的，无法改变。

现在人们仍然在辩论，某些姿势究竟是通过学习而成为习惯的呢，还是天生遗传的。例如，大多数男人穿外套时，右臂先伸进去；而大多数女人是左臂先伸进去。当一个男人在拥挤的街道路过一个女人的身旁时，他的身体通常是面向她，而女人则通常是避开他。她是否是本能地如此做，以保护她的乳房呢？这究竟是女性的一种天生的反应，抑或是通过下意识地观察别的女人的动作，学会如此做的？

我们的大部分非语言的基本行为都是通过学习掌握的。许多动作和姿势的含义是由文化决定的。让我们看看身体语言的这些侧面吧。



3. 某些基本姿势及其来源

大多数基本的沟通姿势，全世界都是一样的。当人们



图 1 耸肩的姿势



愉快高兴的时候，面露微笑；当他们悲伤或愤怒的时候，便皱起眉头或者露出怒色。点头几乎被普遍地用来表示同意或肯定的意思。点头时，头向下，这可能是一种天生的

姿势。聋哑人和盲人也是如此。摇头则表示不同意或否定的意思，这也是一种普遍的、从孩提时代就学会了的姿势。当婴儿吃够了奶时，他的头向两旁转动，拒绝妈妈的奶头。当幼儿吃够了饭时，他的头左右摇摆，拒绝父母再喂他。通过这个方式，他很快学会了用摇头的姿势，表示不同意或否定的态度。

某些姿势的演变可以追溯到我们作为动物的原始时代。露出牙齿，源于进攻的动作。这个动作仍然被现代人使用，表示讥讽和其他敌意，尽管现在人们并不使用牙齿来进攻。笑，原本是一种威胁的姿态，但是，今天，则毫无威胁的意思，而是表示愉快。



图2 “一切OK!”

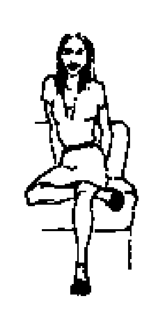


耸肩也是一个普遍使用的姿势，用以表示对你所说的话不大清楚，不大理解。它包括三种姿势：展开手掌、耸起双肩，并竖起眉毛。

语言的沟通因文化而异，非语言的沟通也是这样。在某一具体的文化中，某种姿势可能是共同使用的，有着明确的含义。而在另一种文化中，它可能毫无意义，甚至有着相反的意思。例如，三种普通的手势——手掌的环形、拇指翘起和V形就有不同的解释和含义。

环形或者“OK”

在19世纪初，由于报纸的宣传，这个手势在美国被普遍使用。当时，人们正热衷于用首字母来缩短常用的短语或词组。关于“OK”代表什么意思，有许多不同的看法。有人认为，“OK”代表“all correct”（这个词组可能被错误地拼为“oll korrect”）。还有人常常说，它是“knock-out”的倒写。另一种普遍的看法是，它是“Old Kinderhook”的缩写。“Old Kinderhook”是19世纪美国一位总统的诞生地，他用这两个首字母作为竞选口号。究竟哪一个说法正确，那就不得而知了。看来，环形代表“OK”中的“O”。“OK”的含义对所有讲英语的国家都是一样的。不过，它迅速扩展到了欧洲和亚洲，在某些地方有了另外的含义。例如，在法国，它还有“零”或“什么也没有”的意思；在日本，它的意思是“钱”；在一些地中海国家，它是“孔”的信号，往往用来表示这个男人是同性恋者。



对到国外旅游的人来说，比较安全的做法是，“入乡

随俗”，人家怎么说，你就跟着怎么说。这可能有助于避免一些尴尬的局面。

竖起拇指的手势

在英国、澳大利亚和新西兰，竖起拇指的手势有三层意思。免费搭乘便车的人通常竖起拇指，要求乘车，对方用这个手势表示同意。如果拇指向上抖动，它可能变成侮辱性的信号，意思是“免开尊口”。在希腊这样一些国家，它的主要意思是：“够呛”。不难想象，如果澳大利亚搭乘便车的人在希腊使用这样的手势，会多么尴尬。意大利人数 1 到 5 的数字时，用这个手势表示 1，食指表示 2。而大多数澳大利亚人、美国人和英国人则用食指表示 1，用中指表示 2，拇指则代表 5。

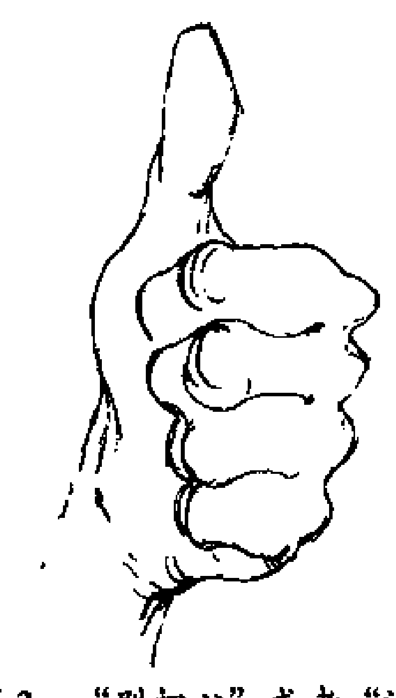
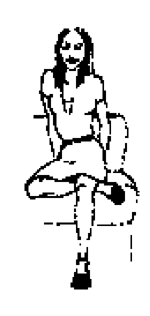


图 3　“别担心”或者“没关系”



拇指还被用来结合其他姿势，表示权威和优越感。随后我们将比较详细地谈谈拇指在具体情况下的运用。



图 4 “免开尊口”

V 手势

这个手势在澳大利亚、新西兰和英国是很普遍的，意思是：“免开尊口”。丘吉尔在第二次世界大战期间用这个 V 手势表示胜利。但是，他作这个手势时，手掌是向外的。而手掌对着讲话的人则具有侮辱的意思。不过，在欧洲大部分地区，手掌朝外的 V 手势仍然意味着“胜利”。



如果一个英国人用这个手势对欧洲人表示“免开尊口”，那会使欧洲人感到莫名其妙，不知道这个英国人所说的胜利究竟是什么意思。这个手势在欧洲的许多地方意味着2这个数字。如果所说的欧洲人是酒吧服务员，他的反应可能是给这个英国人或澳大利亚人拿来两大杯啤酒。

这些例子说明，从文化上对姿势的错误解释可能导致尴尬的局面。必须首先考虑一个人的文化背景，然后再对他的身体语言或姿势作出结论。因此，本书的讨论是有具体的文化背景的，那就是，一般是指在澳大利亚、新西兰、英国、北美和其他以英语为主要语言的地方的白人中产阶层成年人。

4. 姿势群

身体语言的新手可能犯的一个最严重的错误是，孤立地解释一个姿势，不同其他姿势、其他环境联系起来看待。例如，抓头可能意味着许多事情：有头皮屑、有跳蚤、出汗、心情捉摸不定、忘记了什么东西或者要撒谎，究竟是哪一种情况，要结合当时的其他姿势来确定。所以我们必须观察一下姿势群，才能作出正确的解释。

像其他任何语言一样，身体语言也是由词、句子和标点符号组成的。每个姿势就如同一个词，而每个词可能有多种含义。只有把这个词放在句子中间，你才能完全理解它的意思。姿势群构成句子，可以把一个人的真实感情或态度告诉你。具有感知能力的人可以解读他人的非语言句



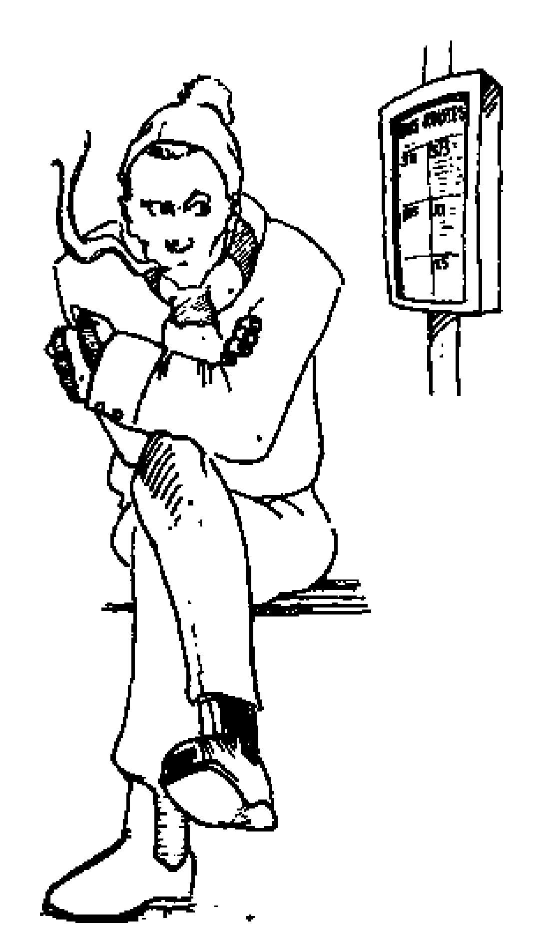
子，把它同这个人的语言句子准确地加以对比。

图5显示的是常见的批评性姿势群。主要的姿势是手与脸的结合，食指放在脸颊上，中指压在嘴上，拇指支撑着下巴。还有进一步的证据表明，这个听话的人对说话的人不满意，那就是：他的双腿交叠在一起，一只胳膊横在肚子前面（防御性），头和下巴微微下垂（敌意性）。这个非语言句子的意思大概是这样的："我不喜欢你说的话，我不同意你的观点。"



图5　常见的批评性姿势群

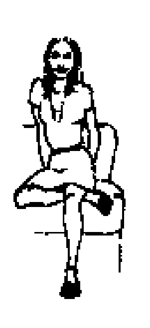




感觉寒冷，但不是防御性的

一致性

如果说话者要求图 5 中的听话者对他所说的话表示意见，听话者坦率地表示不同意他的看法，那么，他的非语言信号同他的语言句子是一致的。如果听话者表示欣赏他说的话，那么，他可能是在撒谎，因为他的言辞和姿势是不一致的。研究表明，非语言信号的分量比语言渠道的分量大五倍。当两者不一致的时候，人们依靠非语言信息，而抛弃语言信息。



我们常常看到这样的情况：一个地位很高的政治家站

在讲台上，双臂紧紧地叉在胸前（防御性），下巴下垂(批评性的或者敌意的)，但同时又对他的听众说，他是如何虚怀若谷，愿意倾听年轻人的意见。他可能试图给听众一种热情、仁慈的印象，在讲台上表演了短暂的空手道。弗洛伊德曾经说过这样的话：一个病人口头上对她的婚姻表示满意，但同时却下意识地滑动着她手上的结婚戒指。弗洛伊德认识到这种下意识姿势的含义。所以当婚姻问题表面化的时候，他一点也不感到意外。

观察姿势群，并注意语言渠道和非语言渠道的一致性，是准确解释身体语言的关键。

从整个环境理解姿势

除了观察姿势群以及语言和身体姿势的一致性外，还必须结合当时的环境来考虑各种姿势的含义。例如，如果有一个人坐在公共汽车的终点站，双手和双臂紧紧交叉在一起，下巴下垂，而且又是寒冷的冬天，那么，最有可能的是，此人感到寒冷，而不是一种防御的姿势。如果你坐在桌子的对面向此人兜售产品或服务，或者向他宣传一种思想，那么，你对他的这种姿势就应当正确地解释为：他的反应是否定的或者防御性的。

在本书中，所有的姿势都应当结合当时的情景来考虑。在可能的情况下，应当研究姿势群。



影响解释的其他因素

如果一个人用直挺挺的手指跟人家握手，他很可能受

到指责，说他是一个软弱无能的人。在关于握手技巧的那一章，我们将解释一下为什么人们会有这样的看法。如果一个人的手得了关节炎，他在握手时，可能不弯曲手指，以避免疼痛。同样，画家、乐师、外科医生和那些用手指从事工作的人一般也不愿意握手。如果不得不握手时，他们也不弯曲手指，以保护它们。人们如果衣服穿得不合适或者太紧，无法作出某些姿势，从而影响身体语言的使用。这只涉及到少数人。必须考虑的是，人们身体条件的限制或者某些残疾可能对身体的动作产生影响。

地位和权力

语言学方面的研究表明，一个人的地位、权力或威望同他掌握的词汇量有直接的关系。换句话说，他的社会地位或管理地位越高，他运用语言词汇的能力就越好。非语言的研究表明，一个人掌握的口头语言和他用于表情达意的姿势量也有联系。这就是说，一个人的地位、权力或威望同他使用的姿势或身体语言的数量也有着直接的关系。处于社会或管理最高层的人拥有丰富的语言词汇来表达他的意思，而受教育水平或技术水平较低的人则较多地依靠姿势表情达意。

在本书中，所列举的大部分例子涉及白人中产阶层。普遍的现象是，一个人的社会、经济地位越高，他使用的姿势和身体语言就越少。

采取某些姿势的速度和明显程度，还同一个人的年龄有关系。例如，一个五岁的小孩子向父母撒谎，他或她会



很快用一只手或双手把嘴捂起来（图 6)。这种捂嘴的姿势使家长警觉到孩子在撒谎。这种捂嘴的姿势在一个人的一生中继续使用，只不过动作的速度随着年龄的增长而变得迟缓下来。一个十来岁的孩子撒谎时，他像五岁的孩子一样把手放在嘴上，但他不是用手掌捂嘴，而是用手指轻轻地捏着嘴（图 7)。

当人们成年以后，捂嘴的姿势更加精细。当成年人撒谎时，他的头脑指示他的手捂住嘴，不要让撒谎的词句流露出来，他也像儿童和青少年一样捂嘴，但在最后的时刻，他的手从脸上挪开，作出触摸鼻子的姿势（图 8)。这个姿势实际上就是儿童捂嘴的姿势，只不过成年人做得更成熟一些而已。这个例子说明，人的年纪越大，他的姿势越高明、越不那么明显。因此，50 岁人的姿势比年轻人的姿势，往往更难以解读。



图 6　儿童撒谎



图 7　少女撒谎





图8 成年人撒谎

5. 伪造身体语言

人们经常问到的一个问题是，“能够伪造自己的身体语言吗?”一般的回答是，“不能”，因为身体发出的微型信号同讲出的语言不一致。例如，张开的手掌同诚实是联系在一起的，而伪造者撒谎时，对你微笑着伸出手掌，但他的小动作暴露了他表里不一。他的瞳孔收缩着，眉毛竖起来了，嘴角可能扭曲着。这些动作同张开的手掌和真诚的微笑是矛盾的。这样一来，听话的人往往不相信对方所说的话。

人类的头脑仿佛装有安全保障系统，当出现一些前后矛盾的非语言信息时，它会把这方面的偏差记录下来。不过，也有这样的情况：人们为了取得某种好处，故意伪造



身体语言。例如，甲小姐和乙小姐进行竞争，双方都处心积虑地试图给人一种热情诚恳的印象。双方都发出这样的信号，由裁判给她们打分。然而，即使是专家也只能在很短的时间内伪造身体语言，最终，身体还是会摆脱人们的做作而发出真实的信号。许多政客是伪造身体语言的能手，他们为了使选民相信他们所说的话而故意作出一些姿态。在这方面获得成功的政客被认为富有“魅力”。

脸面比身体的其他部分更经常地被用来掩盖谎言。我们用微笑、点头和眨眼来进行掩饰。但是，遗憾的是，我们身体的信号暴露了真相，身体的姿势和脸部的信号不一致。脸部信号的研究是一门学问。本书限于篇幅，未加详论。如欲了解更多这方面的情况，我建议读者读读罗伯特·怀特赛特的《面部语言》一书。

总而言之，很难长期伪造身体语言。最好是学学如何利用积极的开放式的姿势同别人进行沟通，而不要用那种可能发出负面信号的姿势。

如何成功地撒谎

撒谎的困难之处在于：我们口头上撒谎，但是，我们的下意识却独立自主地行动，我们的身体语言会暴露我们。由于这个缘故，那些很少撒谎、偶尔说一次谎话的人，很容易被人家识破，不管他伪装得如何巧妙。他一开始撒谎，身体就发出互相矛盾的信号，使人觉得他没有讲真话。在撒谎时，下意识发出的信号同此人所说的话不一致。像政客、律师、演员和电视节目主持人等，他们的工

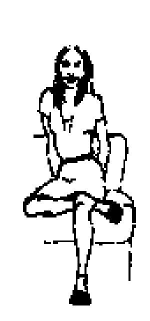


作使他们不能不说谎话，他们的身体语言已经精炼到家，使人很难看出他们在撒谎，人们不知不觉地信以为真。

他们锻炼身体语言，有两种方法。第一，他们反复练习，在说谎时，应当保持什么样的身体姿势。只有长期多次练习，才能做到这一点。第二，他们可以消灭大多数姿势，当他们撒谎时，既不用正面的姿势，也不用负面的姿势。不过，这一点也是很难做到的。

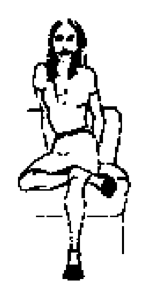
有机会时，不妨试试下面的办法。故意向一个朋友撒谎，想方设法压抑一切身体姿势，不让它们表现出来。然而，即使你控制住了重大的身体姿势，可是，许多微小的姿态仍然表现出来。如：面部肌肉在扭曲，瞳孔在扩大或收缩，眉毛渗出汗珠，两颊发红，眨眼的次数增多，还有其他许许多多细小姿态暴露了你在撒谎。用慢动作照相机进行的研究表明，这些微小动作发生在瞬间，只有内行的人、目光锐敏的人才能觉察出来；他们在谈话或谈判的时候，可能有意识地捕捉这些信号。最能干的谈话者和销售人员培养出了一种下意识的能力来解读面对面的沟通中出现的这些微型姿态。

看来，为了成功地达到说谎的目的，你必须把你的身体隐蔽起来，置于别人的视线之外。由于这个缘故，警方审讯嫌疑犯的时候，让他坐在空旷的地方或者把他置于灯光之下，他的整个身体暴露在审讯人的睽睽目光之下。在这样的环境下，如果他说谎，那是很容易被发觉的。如果你坐在桌子的后面，身体被部分地隐蔽，说谎就比较容易一些。说谎的最好方法是打电话。



6. 如何学习身体语言

每天至少安静地坐 15 分钟，仔细研究和解读别人的姿态，并有意识地体会一下自己的姿势。凡是人们会晤，互相交谈的时候，都是进行这种研究的大好机会。飞机场尤其适宜于这样做。在那里，可以看到人们众多的姿势，因为人们公开坦诚地表示热心、愤怒、悲伤、愉快、不耐烦，以及通过姿势表达其他许多感情。社交场合、商务聚会和各种晚会等也是研究身体语言的极好地方。你在研究了身体语言的艺术以后，便可以去参加晚会，独自一人静静地坐在角落里，欣赏那热闹的场面，看看别人是如何运用身体语言的。电视也提供了一个极好的渠道来学习非语言的沟通。撇开电视的声音，首先看看画面，来理解发生的事情。每隔五分钟打开声音，核对一下你的非语言解读有多大的准确性，看看你可以坚持多长的时间不听声音，光靠看画面来理解所发生的事情，就好像聋哑人所做那样。



第二章　地盘和区域

人们写了数以千计的书籍和文章，谈论一般动物和灵长目动物、鸟类、鱼类等的生存空间和地盘。只是在最近一些年，人们才开始发现，人类也有自己的生存空间和地盘。当人们懂得这一点，并且了解其含义时，那就不仅可以洞察自己的和别人的行为，而且可以预见别人当面可能作出什么样的反应。美国人类学家爱德华·霍尔是研究人类对空间的需要这门学问的先驱。在 20 世纪 60 年代初期，他创造了“接近学”这个词汇。他对这个领域的研究，使我们对人际关系有了新的理解。

每个国家都有明确划定界线的领土，有时还有武装警卫加以保卫。在每个国家内部，又有许多较小的地盘，形成州和县。在州和县的范围内，有着更小的领土，叫做城市；城市有郊区，包含着许多街道，每条街道是人们居住的封闭的小区。每块领土的居民都无形地忠于它，为了保



卫它，不惜诉诸残忍的屠杀。

每块地盘就是一个人的空间，仿佛是他的身体的延伸。每个人都有自己的领土，包括他周围的地盘，如围着篱笆的住所、自己的汽车、卧室、椅子，还有他身体周围的空间。

本章主要讨论空间的含义，以及如果自己的空间遭到入侵，他将做出什么反应。

7. 个人的空间

大部分动物在自己身体的周围都有一定的空间。这个空间有多大，主要决定于动物的多少。在非洲边远地区长大的狮子拥有的空间可能多达50公里或者更多。这主要决定于狮子群体的多寡。它们划定边界的办法是在它们周围撒尿或排泄粪便。如果一个狮子是同其他狮子一起在笼子里长大的，那么，它的生存空间可能只有几米那么大，相当拥挤。

像其他动物一样，人在自己的周围也有一席空间，其大小决定于他所在的那个地区的人口密度。因此，个人的生存空间是由文化决定的。有些文化，如日本的文化，习惯于拥挤的空间，而别的文化则喜欢宽敞的空间，彼此保持一定的距离。不过，我们关心的主要是在西方文化环境中长大的人们的地域行为。

人们的社会地位也会对人与人之间的距离产生影响。关于这一点，将在以后的一章中讨论。

地盘距离

澳大利亚、新西兰、英国、北美和加拿大城郊中产阶级白人的生存空间半径大致差不多，可以细分为四个不同的地盘距离。

一、亲密地盘（15至45厘米，即6至18英寸）

在所有的地盘距离中，这个距离是最重要的，一个人像保卫自己的财产一样来保卫它。只有那些同他有着亲密感情的人才被允许进入这个地域。这些人包括：情人、父母、配偶、子女、亲朋好友。核心地域只有15厘米（6英寸），只有身体接触时，才能进入这个地域。

二、个人地盘（46厘米至1.22米，即18至48英寸）

在鸡尾酒会、办公室聚会、社交场合和朋友聚会上，保持这个距离。

三、社会地盘（1.22至3.6米，即4至12英尺）

我们同下面这样一些人保持这样的距离：陌生人、在我们家里作修理工作的水暖工和木匠、邮递员、当地的商店老板、新的职员和我们不大了解的人。

四、公共地盘（3.6米以上，即12英尺）

当我们同一大批人打交道的时候，这个距离是比较适当的选择。

地域距离的实际应用

亲密地盘通常只有另一个人进去，出于两种目的之一。第一种情况是：进入的人可能是亲密的亲戚或好朋



友，他或她可能是要进行性交。第二种情况是：进入的人怀着敌意，要进行袭击。陌生人进入我们的个人地盘和社会地盘，我们还能容忍。但是，如果陌生人闯人我们的亲密地盘，我们的心理可能震动。我们心脏的跳动可能加速，脉搏加快，血涌上头脑，肌肉收紧，准备搏斗或者逃走。

这意味着，你拥抱你刚刚碰到的那个人，反而可能引起那个人的反感，尽管她或他仍然微笑着，以免得罪你。如果你想使人感到自在，最好是保持一定的距离。我们同他人的关系越亲密，我们就越能靠近他们。例如，一个新雇员起初可能感到，别的员工对他很冷淡，他们同他保持"社会地盘"的距离。随着彼此了解的加深，他和他们之间的地盘距离越来越近，最终他被允许进入他们的"个人地盘"，在某些情况下，甚至被允许进入他们的"亲密地盘"。

两个人接吻时，下身保持一定的距离，这可以说明他们之间的关系。情人亲吻，彼此的身体搂得紧紧的，进入"亲密地盘"的距离。这同元旦前夕跟陌生人接吻或者跟朋友妻子接吻是不一样的，跟后两类人接吻时，身体至少保持 15 厘米的距离。

保持距离的规则也有一个例外，那就是根据人们的社会地位来决定。例如，一个公司的总裁在周末可能是他某个部下的钓鱼伙伴，那时，他们保持"个人地盘"或者"亲密地盘"的距离。然而，在办公室，这位总裁必须同他的钓鱼伙伴保持"社会地盘"的距离。这是不成文的社



会地位规则。

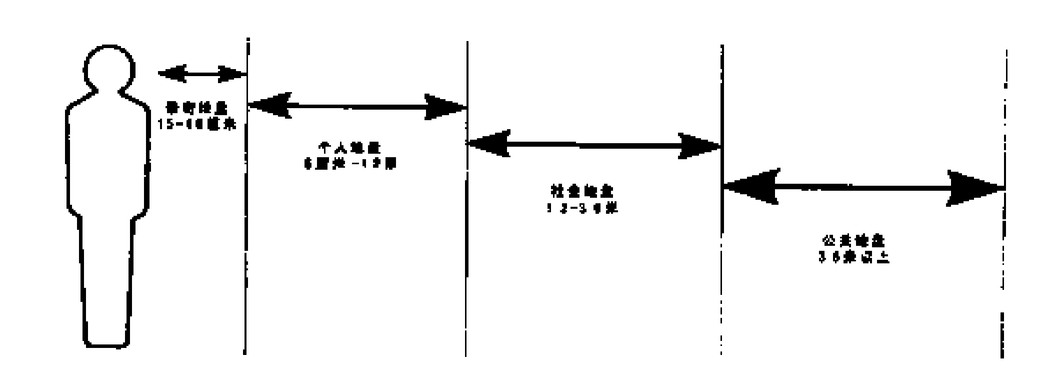


图9 地盘的距离

在音乐会上，在电影院里，在电梯里，在火车上或公共汽车里，由于人员拥挤，不可避免地会侵入别人的“亲密地盘”。观察一下人们对这种侵入的反应，是饶有趣味的。在西方社会，当你在电梯或公共交通工具里碰到拥挤的局面时，有一些不成文的规则是必须遵守的。这些规则包括：

一、你不能同任何人说话，即使是你认识的人，也不能同他说话。

二、你的眼神必须始终避免同别人的眼神接触。

三、你的面部不能有任何表情，不能流露出感情。

四、如果你手里拿着书报，你必须装着好像埋头读书看报。

五、人越拥挤，你的身体就越不能随意动弹。

六、在电梯里，你必须看着头上的楼层号码。

人们在高峰时间乘坐公交车辆去上班时，他们的处境

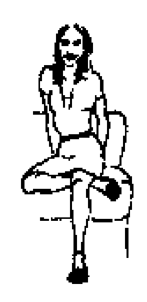


常常被用这样一些词汇来形容："可怜兮兮的"、"令人不愉快的"、"令人沮丧的"。他们之所以被这样形容，是因为这些乘客都是板着面孔，毫无表情。不过，这是观察者的错误判断。实际上，观察者所看到的只是一群坚持上述规则的人，这些人的"亲密地盘"在公共场合必然遭到侵犯。

如果你怀疑这一点，你不妨独自一人到拥挤的电影院去试试。当服务员把你领到你的座位时，你的周围都是一些不熟悉的面孔，你会像一个事先编制了程序的机器人一样，在那个拥挤的公共场合机械地遵守不成文的行为准则。当你同旁边的人争夺扶手的时候，你就会认识到，独自一人去拥挤的电影院看电影的人为什么等到电影院的灯光熄灭，开始播放电影的时候，才去就座。不管我们是在拥挤的电梯里，还是在拥挤的电影院或公共汽车里，那些芸芸众生在我们的眼里已经不复存在，我们变得毫无反应。如果有人不小心地闯入我们的"亲密地盘"，我们便会觉得遭到了无端的袭击。

一群愤怒的暴徒或者一批为了共同的利益而抗议示威的群众则不会像个人的地盘遭到侵犯那样作出类似的反应。那将是另一种情景。随着人群的增加，个人的空间越来越小，于是人们采取了敌对的态度，愤怒情绪高涨，可能出现搏斗。这时，警察便进行干预，驱散人群。每个人重新恢复了个人的空间，情绪变得平静下来。

只是最近这些年来，政府和城镇的计划人员才开始热衷于搞那些人口密集的住宅项目，剥夺了个人的生存地



盘。高密度的、过分拥挤的生存条件造成了严重的问题。距离美国切萨皮克湾马里兰海岸两公里的地方有一个詹姆斯岛，岛上生活着大批鹿群。人们对这些鹿群研究的结果表明了过分拥挤的危害。许多鹿成批地死亡，其实，那里食物是丰富的，也没有掠夺者和传染病。早些年对老鼠和兔子进行的类似研究也揭示了相同的趋势。进一步的调查表明，这些鹿的死亡是由于肾上腺过分活跃造成的，而肾上腺的过分活跃则是由于鹿群增加、地盘缩小所形成的紧张局面而引起的。肾上腺在调节生长、繁殖和身体的防御水平方面发挥着重要的作用。造成鹿群死亡的原因是过分拥挤引起生理上的反应，而不是别的什么因素（如饥饿、传染病或者别人的袭击）。

有鉴于此，不难看出，为什么人口过分密集的地区犯罪率最高，暴力行为频频发生。

警方的审讯人员就是使用“侵入地盘”的技术来打破罪犯的抗拒心理。他们在房间空旷的地方放一把无依无靠的固定椅子，让罪犯坐在上面，侵入他的“亲密地盘”，提出问题，直到他回答为止。往往不需要很长的时间，这种“地盘骚扰”的办法就会奏效，搞垮罪犯的“防线”。

空间的选择

当人们在陌生人中间选择空间的时候，比如，在电影院选择一个座位，在会议桌上选择一个席位，或者在网球场选择一个毛巾挂钩，他如何做，是完全可以预料的。他通常是在其他两个人之间选择最宽敞的地方，取其中。在



电影院，他选择在最后一排和最近一个人之间的座位。在网球场，他选择最宽敞地方的毛巾挂钩，在其他两块毛巾之间。这样做的目的是，同别人保持不远不近的适中距离，以免冒犯他人。

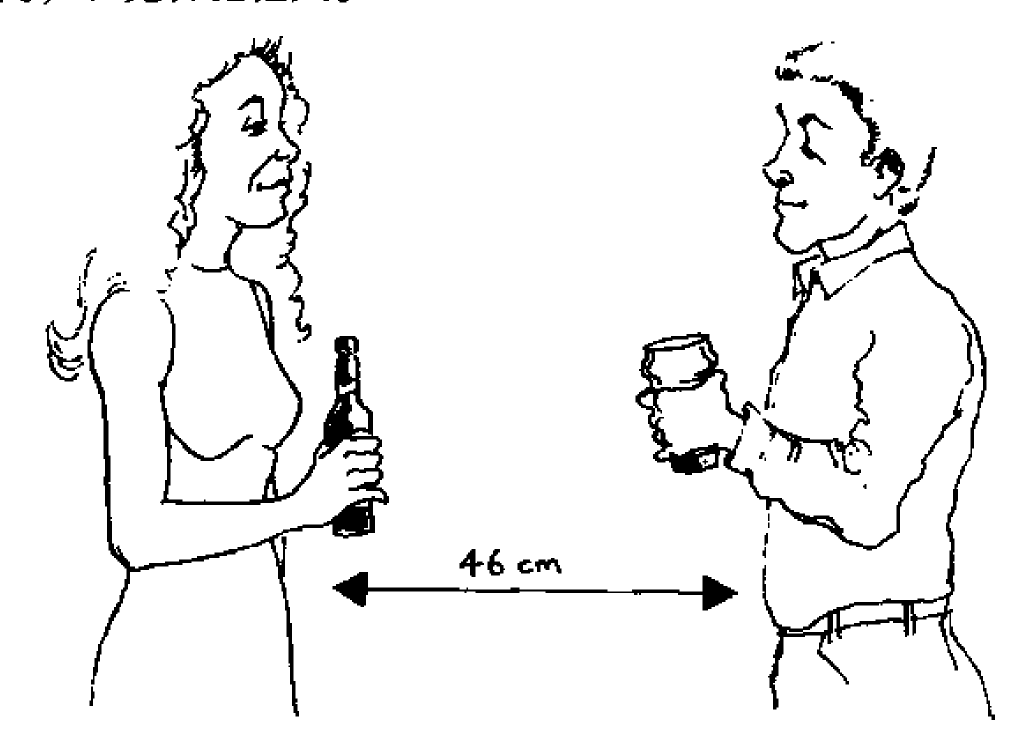


图 10　大多数城市居民可以接受的谈话距离

影响地盘距离的文化因素

一对最近从丹麦移居悉尼的年轻夫妇被邀请参加青年商会当地分会。他们参加了商会的俱乐部。几周以后，一些女会员抱怨说，有一个丹麦男人勾引她们，所以有他在场时，她们感到别扭。而这个俱乐部的男会员则觉得，这个丹麦女人用非语言的方式表示，她愿意同他们发生性关系。



这个情况说明了一个事实：许多欧洲人的“亲密距离”只有20至30厘米（9至10英寸），而在一些国家中，这个距离甚至更少。这对丹麦夫妇跟澳大利亚人保持25厘米的距离，感到很自在和放松，完全没有意识到他们已经闯入45厘米的“亲密地盘”内。丹麦人比澳大利亚人更喜欢用眼睛凝视他人，从而引起更大的误解。



图11　一个男人侵入一个妇女的“亲密地盘”，她作出否定的反应。她向后仰，试图保持适度的距离。问题在于，这个男人可能来自“个人地盘”较小的国家，他向前站到他认为合适的距离内。这个女人可能把这认为是性的挑逗。

进入异性的“亲密地盘”，显示此人对对方感兴趣，通常把这叫做“挑逗”。如果这种挑逗被拒绝，则应后退，保持较远的距离。如果这种挑逗被接受，则可以继续留在



“亲密地盘”内。被这对丹麦夫妇认为是正常社交的事情，在澳大利亚人看来，则是一种性的挑逗。丹麦人认为澳大利亚人冷淡，不友好，因为他们不断后退，保持一种他们认为适合的距离。

最近在美国举行的一次会议上，我注意到，与会的美国人见面谈话时，彼此保持46至122厘米的距离。不过，当与会的日本人跟美国人说话时，两人在房间里慢慢地走来走去，美国人不断后退，而日本人则渐渐靠近美国人。这时，美国人和日本人试图不断作出调整，保持一个彼此在文化上都可以接受的距离。日本人的“亲密地盘”比较小，只有25厘米，他不断向前调整他的空间需要，但是，他这样做，就侵入了美国人的“亲密地盘”，使得美国人不得不后退，调整他的空间。这种现象的录像记录重新高速播放时，给人一种印象，仿佛两人在会议室跳舞，领头的是日本人。因此，当谈判业务时，亚洲人同美洲人或欧洲人总是用怀疑的目光注视着对方。欧洲人或美洲人说亚洲人过于亲昵，而亚洲人则说欧洲人或美洲人“冷淡”、“冷漠”。由于对不同文化的“亲密地盘”的距离缺乏了解，很容易导致误解，对对方的文化作出不准确的解释。

乡村和城市的空间地盘

前面已经谈到，每个人所需要的个人空间的大小，同他成长的环境的人口密度有关系。在人口稀少的农村地区长大的人要求有较大的个人空间，而在人口密集的城市地区长大的人要求的个人空间则较小。观察一下，一个人把



手臂伸出多长的距离去跟人家握手，大致可以了解他是来自大城市，还是来自边远的农村地区。城市居民的隐私地盘是46厘米，这也是两个人握手的距离（图12）。这使得人们可以在一个中立的地盘去握对方的手。

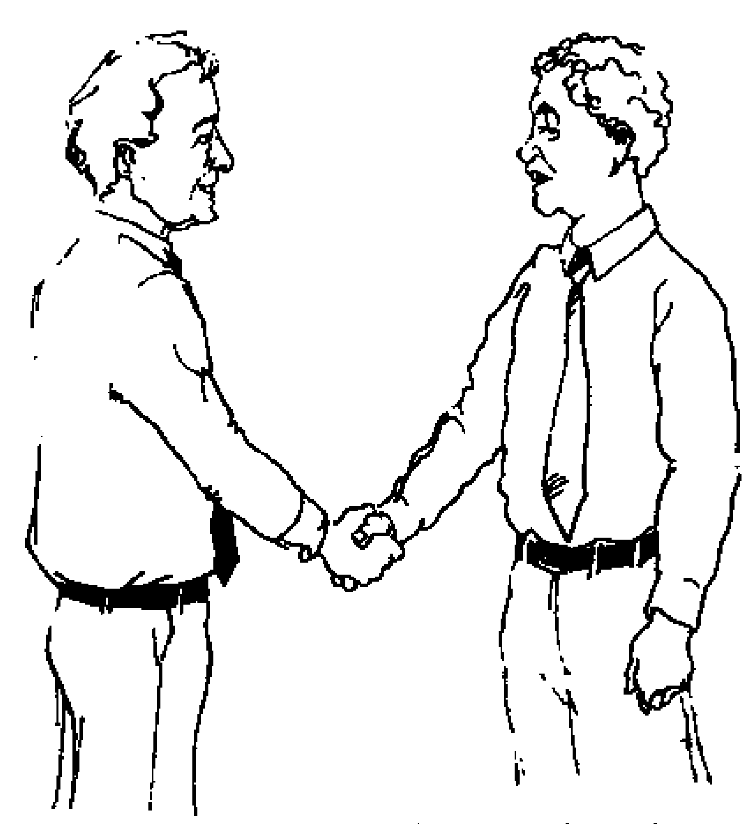


图12 两个城市来的人互相握手

人口稀少的乡村地区长大的人可能拥有多达100厘米或者更多的个人地盘，这也是乡村人见面握手的一般距离（图13）。



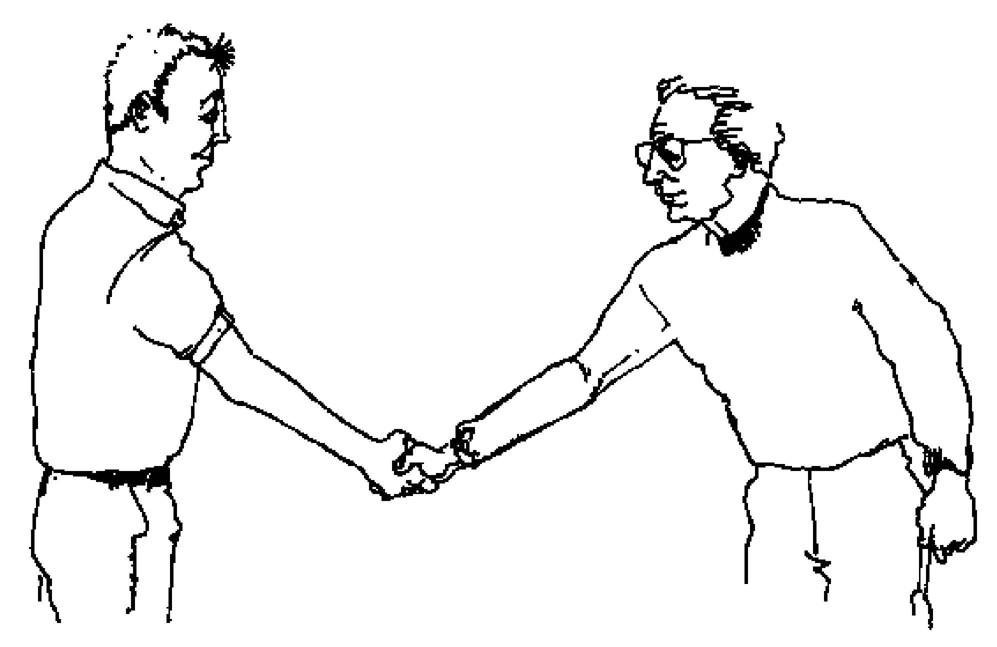


图 13　两个乡镇人握手的距离

乡村人倾向于在固定地点站稳，然后身体尽量向前倾斜，同你握手，而城里人则是向前跨一步，同你握手。在边远地方或人口稀少的地方长大的人通常有较大的个人空间，可能达6米之多。这些人不大愿意握手，而是远远地站住，互相招手（图 14）。

城市推销员发现这个信息在人烟稀少的农村地区向农民推销农业设备时特别有用。考虑到农民可能有 100 至 200 米，甚至 200 米以上的个人地盘，如果握手，那就可能侵入他的个人地盘，引起他的反感而加以防范。成功的乡村推销员一致认为，同乡镇居民见面时要把胳膊伸出去握手，而对偏僻地区的农民则应远远挥手致意。



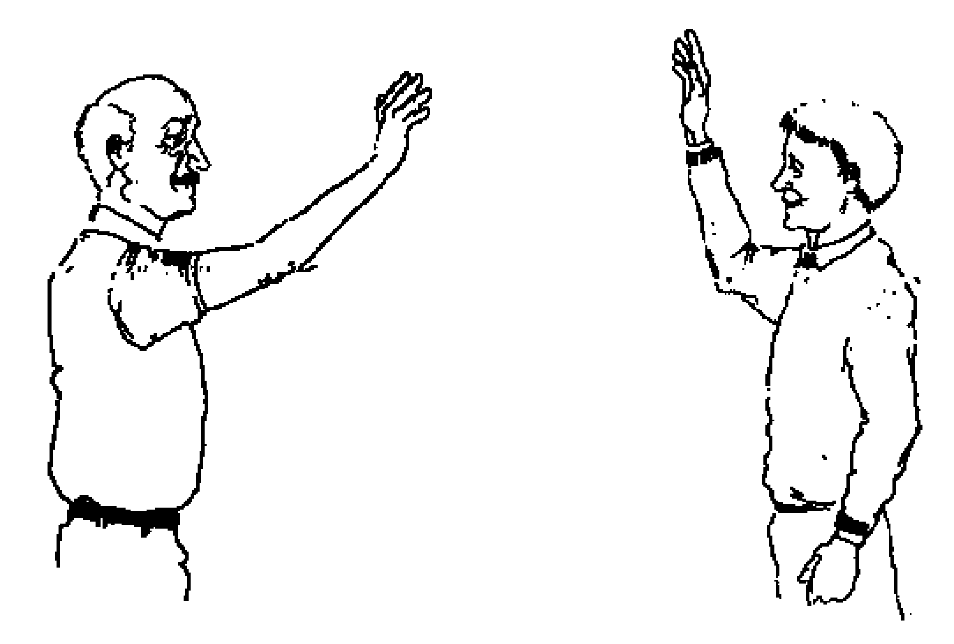


图 14 人烟稀少地区的人致意的方式

8. 地盘和所有权

一个人拥有的地产或者他经常使用的地段构成他的私人地盘。像一个人的空间一样，他会为此而搏斗。个人的家、办公室和汽车等属于地盘，各有明确划定的界限，如墙、大门、篱笆、房门和汽车门。每个地盘可能有一些地段。例如，在家里，女人的地段可能是她的厨房和洗衣间，当她正在使用这些地方时，反对别人侵入。商人在会议桌上有自己喜爱的席位。就餐者在食堂有自己喜爱的座位。父亲在家里有自己喜爱的椅子。人们往往在这些地方放一些自己的物品，据为己有。莫里斯博士指出，对图书馆座位进行的研究表明，在图书馆的座位上放一本书或者个人的物品占据那个地方，平均只能保留 77 分钟；把夹



克放在椅子上，可以保留座位2小时。在家里，家庭成员为了占据他喜爱的椅子，可以在椅子上放一个烟斗或者一本杂志，表示他占据了那个地方。

如果一个户主请推销人员就座，这个推销员很可能无意中侵占了户主喜爱的椅子而使他不高兴。解决的办法很简单，就是问一声："我可以坐在哪里？"

汽车

心理学家注意到，开汽车的人作出的反应往往完全不同于他们平常对待自己地盘的那种态度。看来，汽车有时对一个人的个人地盘规模产生一种增倍的效应。在某些情况下，这种地盘增加到平常规模的10倍。所以，开车的人要求他汽车的前后有9至10米的地盘。当另一个开车的人闯到他汽车的前面，即使并没有什么危险，也会引起他心理上的变化，使他发怒，甚至大骂另一个开车的人。不妨把这种情况同下面的情况作一对比：同一个人进入电梯，另一个人走到他的面前，侵入他的个人地盘。在这种情况下，他的反应通常是表示歉意，允许另一个人先走。这种情况显然不同于另一个汽车在公路上切入他的前面时他所作出的反应。

对某些人来说，汽车成了保护他的茧子，他们躲在里面，与外界隔绝。他们沿着路缘慢慢驶过，这跟有较大个人空间的司机一样，具有很大的危险性。



总而言之，他人对你欢迎与否，取决于你是否尊重他们的个人空间。由于这个缘故，下面这样的人并不受人欢

迎：他们随随便便，碰到任何人都拍拍肩膀，在谈话的过程中不断触摸人家。一个人同他人保持的空间距离受到许多因素的影响，所以最好是考虑一下人们彼此保持一定距离的标准。

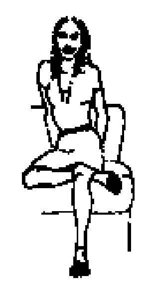


图 15　你是谁，来自何处？

根据图 15，可以作出下面这样的假设：

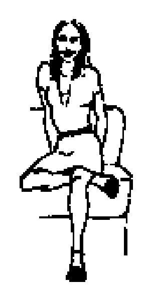
一、这个男人和女人都是城市居民，他进入她的“亲密空间”。

二、这个男人的“亲密地盘”比这个女人狭小，他无意中侵入她的地盘。



三、这个男人来自“亲密地盘”比较狭小的地区，而这个女人则是在农村地区长大的。

对这一对男女作进一步的观察，提出一些简单的问题，就可以作出正确的回答，有助于你避免尴尬的局面。



第三章　手掌的姿势

9. 开诚布公和诚实

在人类的历史上，张开的手掌从来都是同真实、诚实、忠诚和顺从联系在一起的。许多宣誓的场合都是：宣誓人把手掌放在心口上。当人们在法庭作证的时候，手掌举在空中；左手拿着《圣经》，右手掌举起来，面向法官。

在日常的交往中，人们采取两个基本的手掌姿势。第一个是：手掌的掌心向上，乞丐讨钱要饭，就是采取这样的姿势。第二个是：手掌的掌心向下，表示向下压或者克制。

有一个最好的方法来发现某人是否坦诚，那就是看看他的手掌姿势。狗打架时，向胜利者露出喉咙，表示投降



或顺从。人类这种动物也是这样，他用自己的手掌表示类



张开的手掌表明诚实

似的态度或感情。例如，当一个人想表示自己的坦率和诚实时，他会把一个手掌或两个手掌向对方摊开，并说，“我对你是完全开诚布公的”（图 16）。像大多数身体语言一样，这完全是一种下意识的动作。它使你感觉到对方是在讲真话。当一个孩子撒谎或者隐藏什么东西的时候，他总是把手掌放在身背后。如果一个丈夫同孩子们在外面过了一夜，但是却不想把自己过夜的地方告诉妻子，那么，当他作解释时，他同样也把手掌藏在口袋里或者把手臂交



叉起来。这样一来，藏手掌的动作可能使他的妻子感到，他没有讲真话。

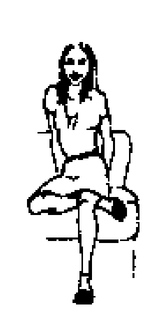


图 16　“我对你是完全开诚布公的。”

经理们常常告诉推销人员，当顾客解释他为什么不买这个产品时，要看看他的手掌，因为只有张开手掌时，他才会讲出真实的理由。

10. 故意利用手掌的姿势进行欺骗

读者也许会问，“你的意思是不是说，如果我摊开手掌讲谎言，人们将会相信我？”回答既是肯定的，也是否



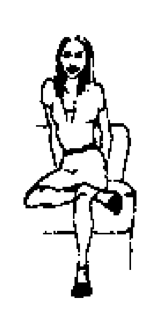
定的。如果你摊开手掌撒谎，你仍然会使对方感到你不是真诚的，因为你说真话时的许多其他动作不见了，而说谎时的一些负面动作不知不觉地显露出来，这同摊开手掌的姿势是不一致的。上面已经说过，惯于撒谎的人和职业骗子形成了一种使他们的非语言信号补充其语言谎言的特殊艺术。职业撒谎家越能有效地使用非语言的伪装诚实姿势，那么，他的职业就越能获得成功。



图 17　顺从的手掌姿势



图 18　霸道的手掌姿势



可以练习张开手掌的姿势，使你在同别人交谈时显得比较可信。如果在交谈时，把张开手掌的姿势变成习惯性

的，那么，撒谎就变得容易了。有趣的是，大部分人发现很难张开手掌撒谎。实际上，使用手掌信号，有助于制止别人可能提供的某些虚假信息，并鼓励他们对你坦诚。

手掌的威力

最不被人们注意，但却是最有力量的非语言信号就是手掌的姿势。手掌姿势的力量如果运用得正确，可以赋予它的使用者一定的权威，对别人实行无声的控制。



图 19 咄咄逼人的手掌姿势

命令的手掌姿势主要有三个：手掌向上、手掌向下和攥拳头的手掌。我们用下面的例子来说明这三个姿势的不同之处。如果你命令别人把一个箱子从房间的一处搬到另一处，你的声调是一样的，所用的词汇和面部表情也是一样的，惟一改变的是手掌的姿势。

手掌向上，用以表示顺从、无可奈何、没有威胁性的姿势，它使人想起街头乞丐乞讨的姿势。被要求搬运箱子



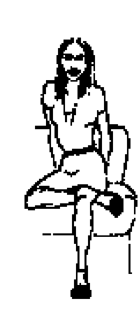
的人不会感到有压力。

如果手掌向下，你将具有权威。你向他提出要求的那个人会觉得，你是在命令他搬运箱子，因而会产生敌对情绪。如果他是跟你具有同等地位的同事，他可能拒绝你的要求。如果你采取手掌向上的姿势，他也许会答应你的要求。如果他是你的下级，手掌向下的姿势也是可以接受的，因为你有权这样做。

图 19，手掌攥拳，伸出一个手指，好像一根大棒，迫使听话的人屈从于他。伸出一个手指的姿势，最令人恼火。如果你习惯于这样做，最好练习一下手掌向上和手掌向下的姿势。这样会造成一种比较缓和的气氛，对别人产生较好的效果。

11. 握手

摇摆手是从穴居野人时代传下来的东西。古时候，当穴居野人见面时，他们把手臂举起来，张开手掌，表示他们没有带武器，也没有藏武器。随着时间的推移，把手掌举起来的姿势有了改变，慢慢形成了许多变种，如把手掌举到空中、把手掌放在心口上等等。古代的这种欢迎仪式到了现在，演变成两人紧握手掌、不断摇动。在大多数讲英语的国家，见面和分离的时候，都要握手。握手摇动的次数通常是五到七下。



控制性和屈从性的握手

前面已经谈到手掌向上和手掌向下表达的命令意思。现在我们讲讲手掌的这两种姿势在握手中的含义。

假定你第一次见到某人，你们习惯性地彼此握握手。这种握手表达了三种基本态度。控制性的握手："这个人企图控制我，我最好小心点。"屈从性的握手："我能够控制此人，他必须听我的话。"平等的握手："我喜欢这个人。我们会很好地相处。"

这些态度是下意识地表达的。通过练习和有意识的应用，下面这些握手的方法在跟别人见面时会产生直接的效应。本章的资料介绍的是控制性握手的方法。

控制性用翻转手来表达，在握手时手掌向下（图20)。你的手掌不一定直接面向地面，但要向下握对方的手掌。用这样的方式告诉他：你要控制这次会面的局面。对54个成功的高级经理的研究表明，他们不仅主动地握手，而且还使用了控制性的握手方法。

狗通过把喉咙暴露给对方的办法,表示顺从。人则是用手掌向上的姿势,表示顺从。控制性握手的反面是,握手时手掌向上(图21)。当你想要告诉对方,你把控制权让给他,或者使他感到他在控制局面时,这个办法特别有效。

不过，虽然手掌向上的握手方法表示顺从，然而也可以变通。例如，手部患关节炎的人由于他的条件所限，不得不给你一个软弱无力的握手，这很容易使他的手掌呈顺从姿势。从事外科医生、画家和音乐家等职业的人由于他



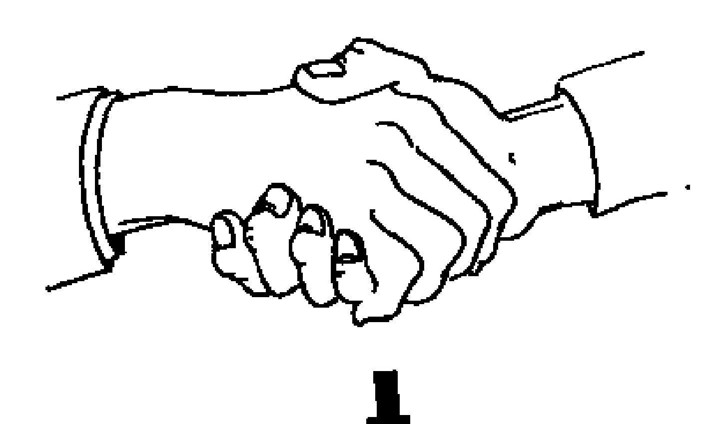


图 20　控制性的握手

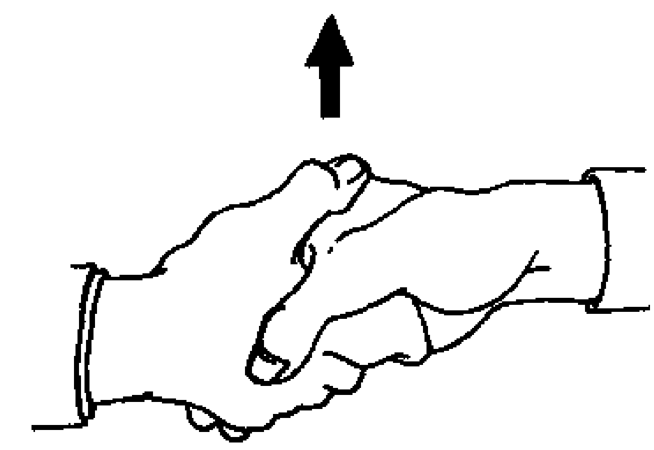


图 21　顺从性的握手

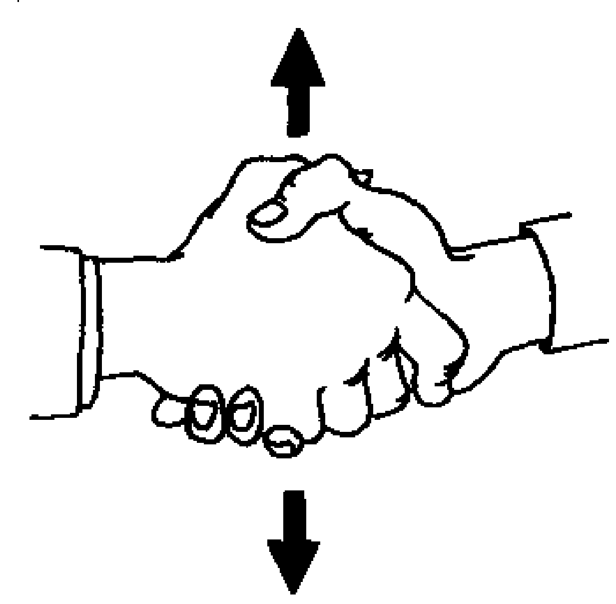
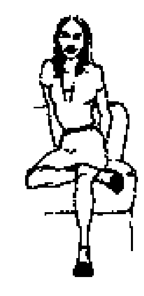


图 22　“像男子汉一样握手”



们的工作依靠手，他们为了保护手，在握手时也是软弱无力的。握手的姿势会给你提供一些线索，使你对握手的人作出一些估计：顺从的人使用顺从的姿势，霸道的人使用比较咄咄逼人的姿势。

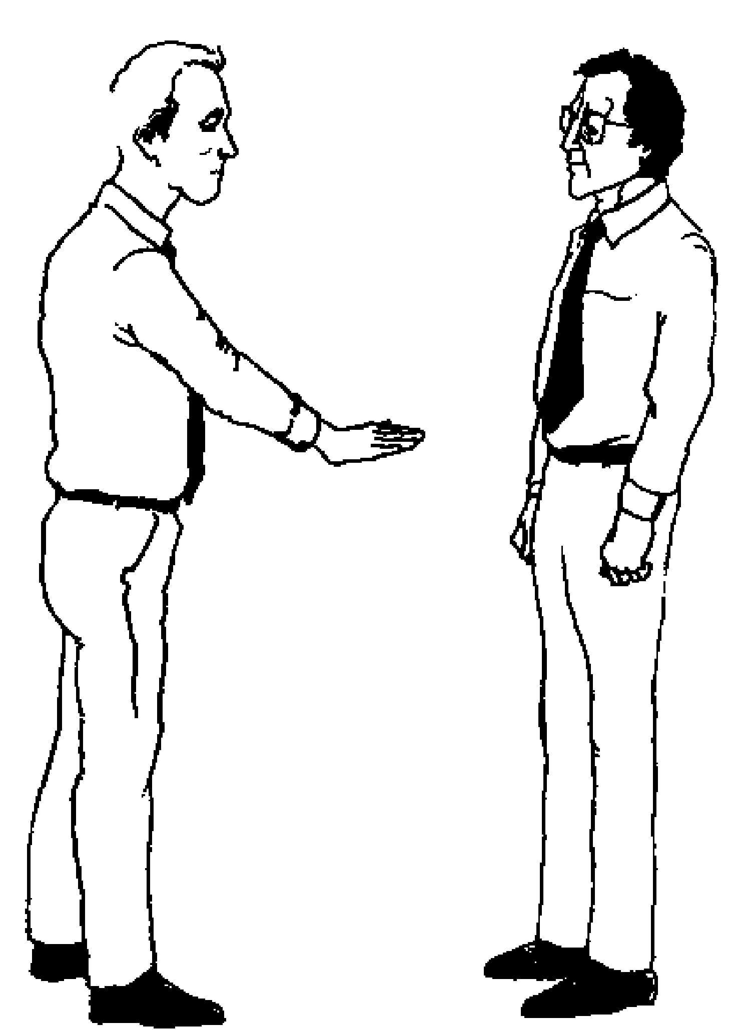


图23 右边的人面对一个控制性的握手

当两个霸道的人握手时，他们会展开一场象征性的“争夺战”，因为他们都试图迫使对方的手掌采取顺从的姿势。结果就形成老虎钳似的握手，两人的手掌都呈垂直姿



势，因为两人都试图给对方一种尊敬和融洽的感觉（图22)。当作爸爸的教给孩子如何“像男子汉一样握手”时，就出现这种老虎钳似的垂直握手。

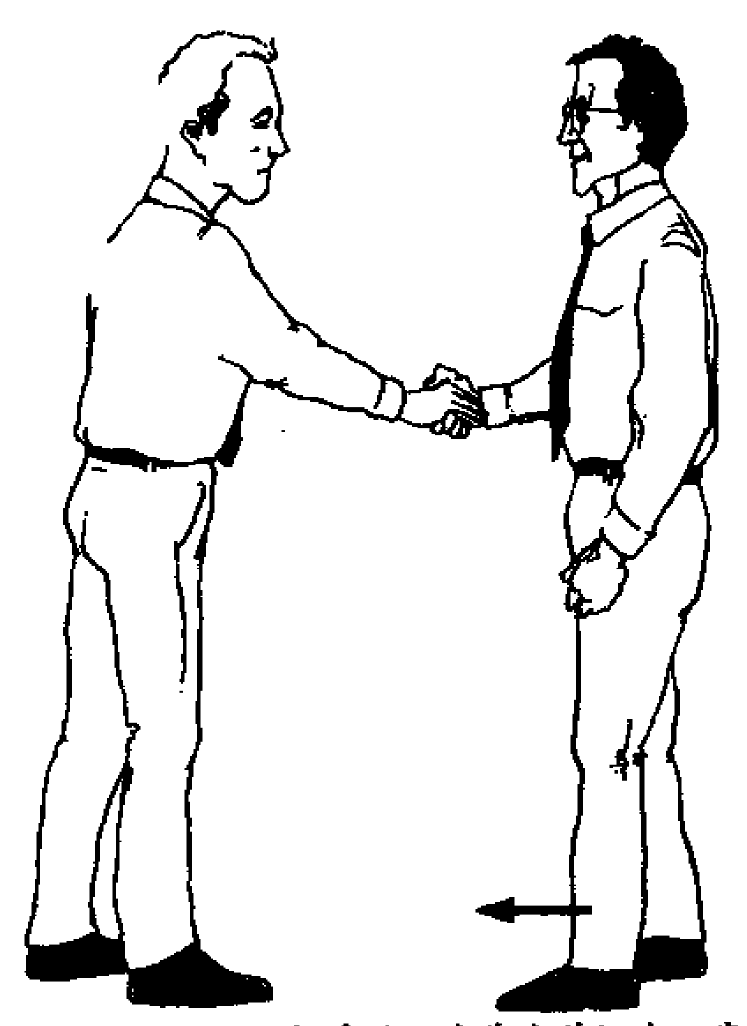


图 24　他握手时，左脚向前迈出一步

当对方给你一个控制性的握手时，你不仅很难迫使对方的手掌变成顺从式的姿势，而且你越这样做，控制性变得越明显。有一个简单的办法，可以解除对方的“武装”。那就是对他进行威胁，进入他的“亲密地盘”。为了完善



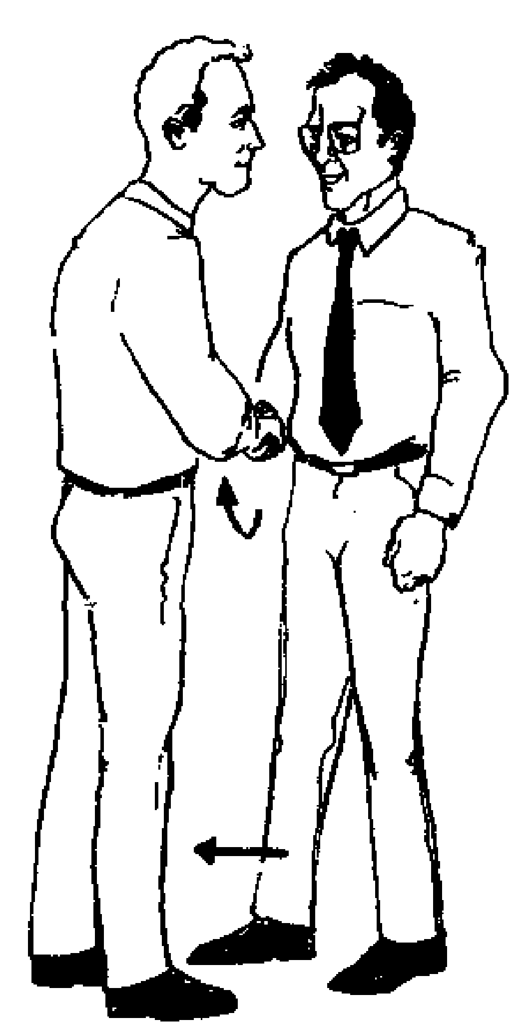


图 25　他右脚跨一步，进入对方的“亲密地盘”，
使握手形成垂直的姿势

这种“解除武装”的办法，当你要握手时，左脚向前迈出一步（图 24）。接着，你把右腿向前迈出，从他的左前方进入他的“个人地盘”（图 25）。现在，你把左腿拉向右腿，完成迂回动作，然后握对方的手。这个办法使你可以把握手的姿势拉直或者迫使对方的手呈顺从的姿势。它还可以使你通过进入对方“个人地盘”的办法而掌握控制权。



谁先伸出手?

普遍接受的习惯是，第一次见到一个人时，总要握手。然而，在某些情况下，你首先伸出手去，可能是不明智的。鉴于握手是一种欢迎的表示，那么，在你握手之前，你首先要问几个问题：我受欢迎吗？此人喜欢会见我吗？推销学员被告知，如果他们主动地去跟没有准备的顾客握手，也许会产生不好的效果，因为买主可能不欢迎他们，被迫做一些他们不愿意干的事情。再者，有些人手部患有关节炎，或者他们是靠手工作的，如果他们被迫握手，他们可能采取防御的姿态。推销学员被告知，在这种情况下，最好等对方主动伸出手来，再去握手；如果对方没有这个表示，那就点头致意。

握手的风格

手掌向下，伸出手来，这是最咄咄逼人的握手姿势，因为它使对方几乎没有机会来建立平等的关系。这种握手的方式被咄咄逼人的霸道男子所采用，他总是首先伸出手来，手臂僵硬，手掌向下，迫使对方只好顺从，因为他的手掌必须向上。

有几种方法可以对付手心向下的姿势。你可以采取向右转的做法（图23至25)。但有时这种方法很难采用，因为主动握手的人，往往胳膊僵直，阻止了你采用这种对策。你可以耍个花招，从上面抓住对方的手，摇动它（图27)。采用这个方法，你变成了控制的一方，因为你不仅



控制了对方的手，而且你的手心向下的手掌凌驾于他的手掌之上。由于这可能使对方感到尴尬，我们建议，采用这个方法要十分小心谨慎。

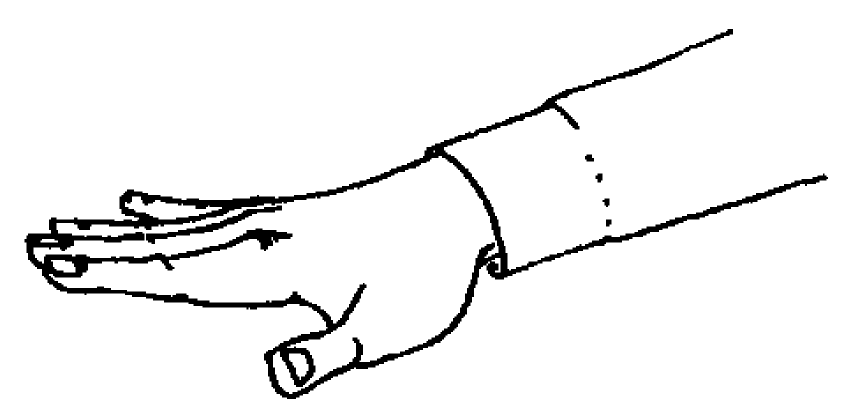


图 26 手心向下伸出的手掌

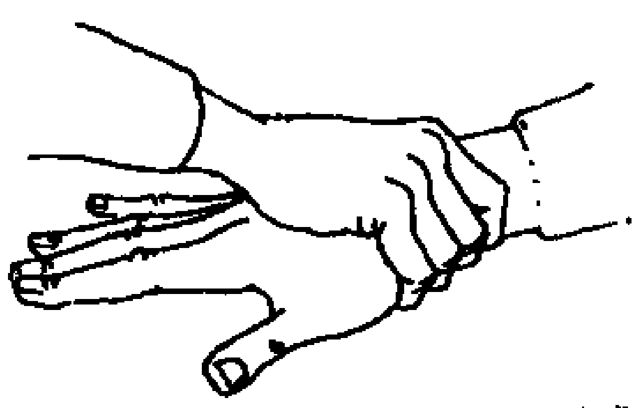


图 27 对付手心向下伸出的手掌的办法

手套式握手有时叫做政客的握手。主动采取这种握手方式的人试图给对方一种诚实、值得信赖的印象。但是，如果用这种方法对待他刚刚见面的人的话，效果可能适得其反。对方可能对此人的意图持怀疑态度。手套式握手只能用于他非常熟悉的人。



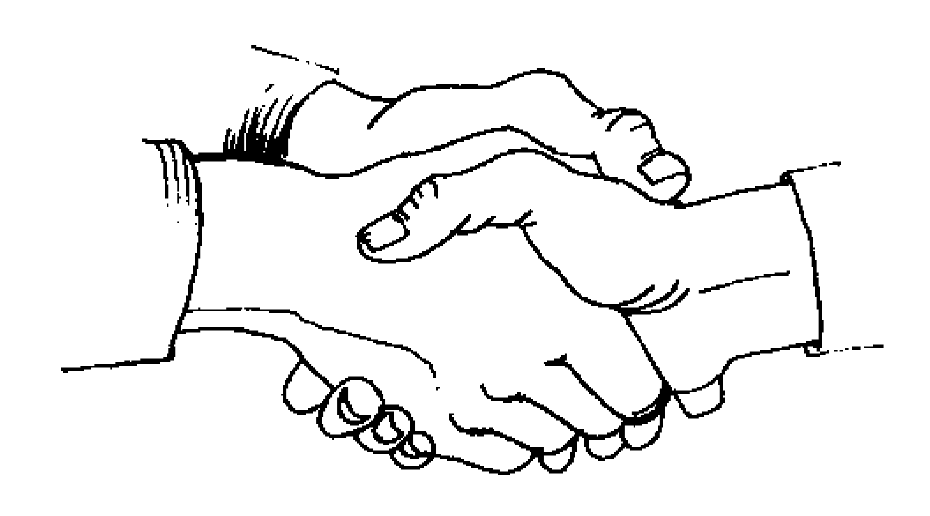
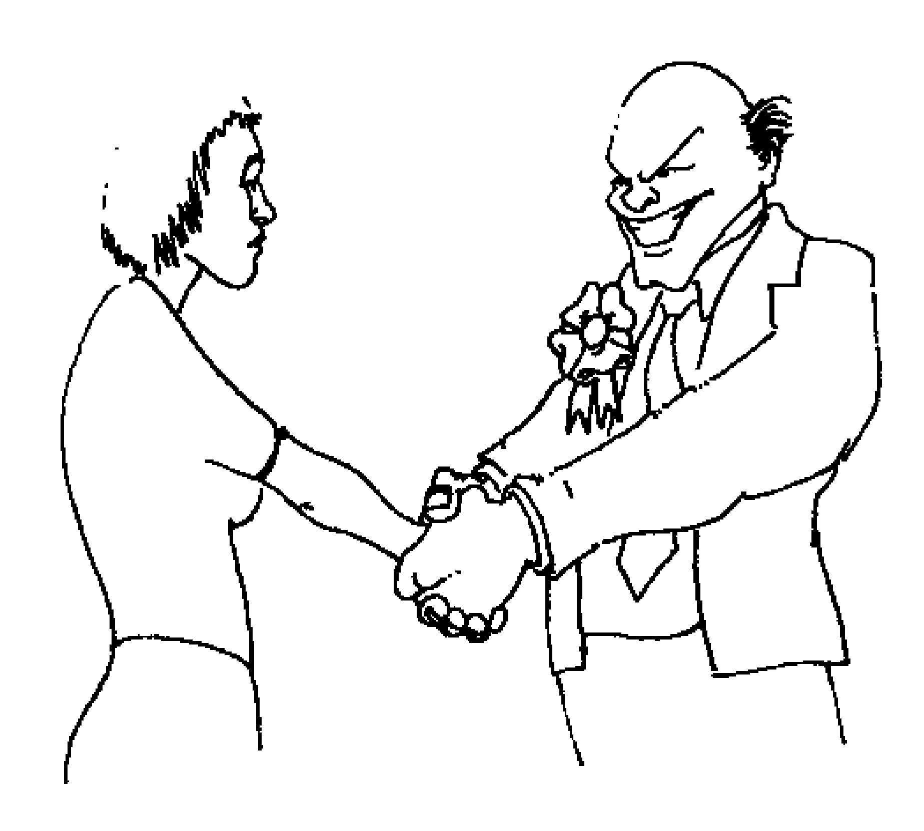


图 28　手套式握手



政客的握手



最不受欢迎的姿势莫过于“死鱼式的握手”，特别是

当手是冷冰冰、潮腻腻的时候，更是如此。“死鱼式的握手”给人一种软绵绵的感觉，普遍不受欢迎。大多数人认为这是性格软弱所致，主要是因为很容易把手掌反过来。令人惊讶的是，许多采取“死鱼式握手”方式的人是不自觉地如此做的。所以，最好是请你的朋友对你的握手方式作出评价，然后再决定，你将来采取什么样的握手方式。

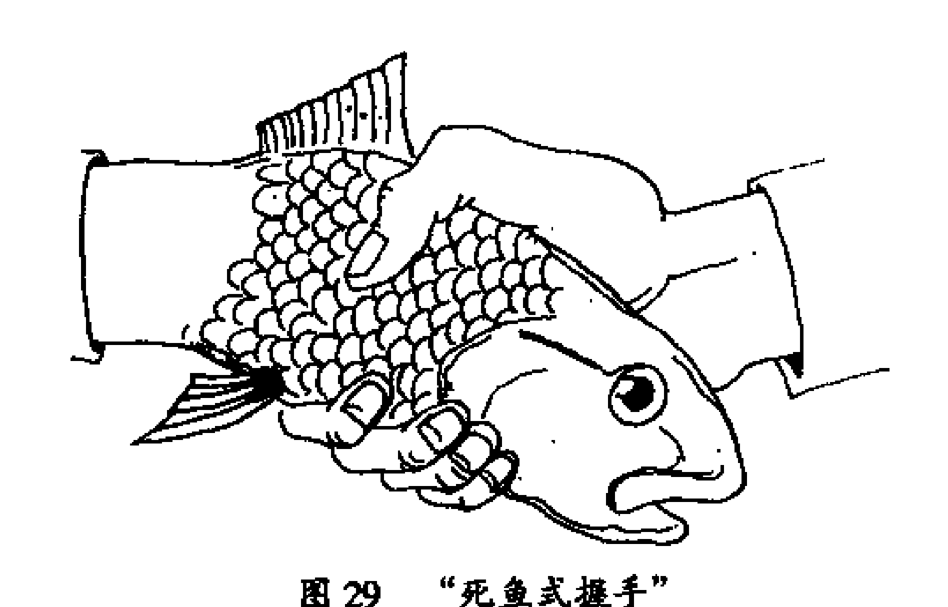


图 29　“死鱼式握手”

还有一种叫做“钳子似的握手”。遗憾的是，没有有效的办法来对付它，只好对这种人破口大骂，或者给他一个耳光！

像手心向下的握手一样，僵硬的握手往往为好战分子所青睐。其主要目的是使你保持距离，不要进入他的“亲密地盘”。那些在农村地区长大的人也喜欢采取这样的握手。不过，乡下人有一种倾向：他们在进行僵硬握手的时候，身体向前倾，或者把重心放在一只脚上。



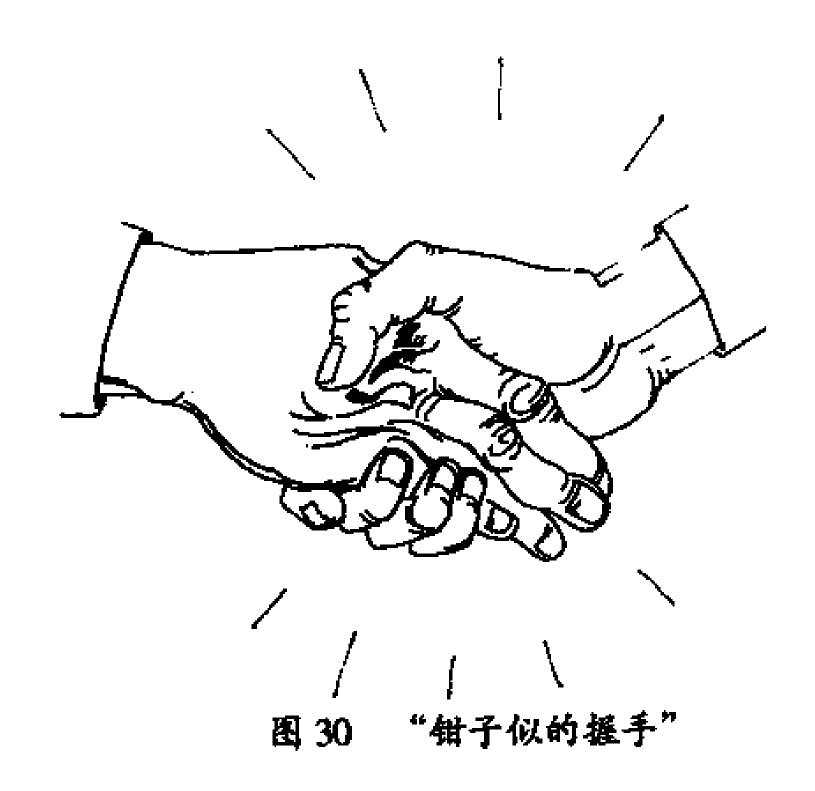
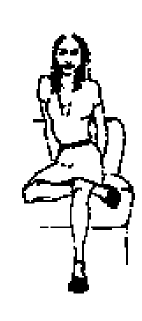


图 30 “钳子似的握手”

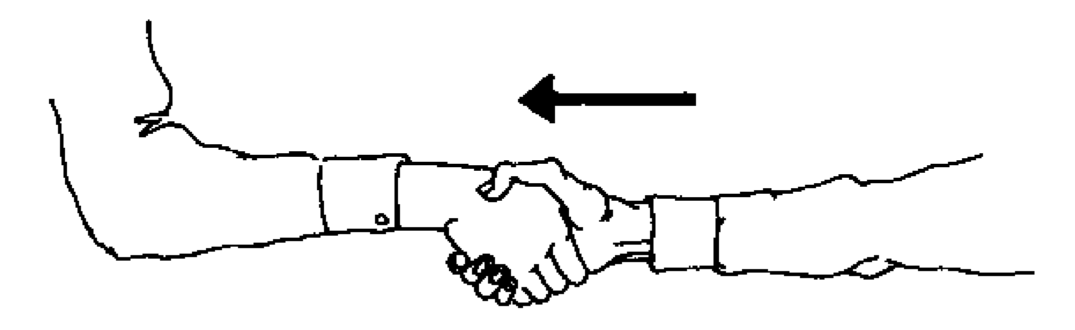
捏手指的握手，像僵硬的握手一样，偏离了目标。采取这种方式握手的人错误地捏住对方的手指。虽然这种人可能对对方充满热情，然而，事实上，他对自己缺乏信心。像僵硬的握手一样，捏手指握手的主要目的也是为了使对方保持一定的空间距离。

把对方拉得靠近自己，意味着两件事情：第一，此人感到只有在自己的“个人地盘”内才觉得安全；第二，他来自一个“亲密地盘”比较小的文化，已经习惯于如此做。



双手握手的意图是向对方表示诚恳、信任和深沉的感情。两个重要的因素应当予以注意。第一，左手被用来传达额外的感情，左手摸着对方的右臂往上走。例如，抓肘

图 31　僵硬的握手



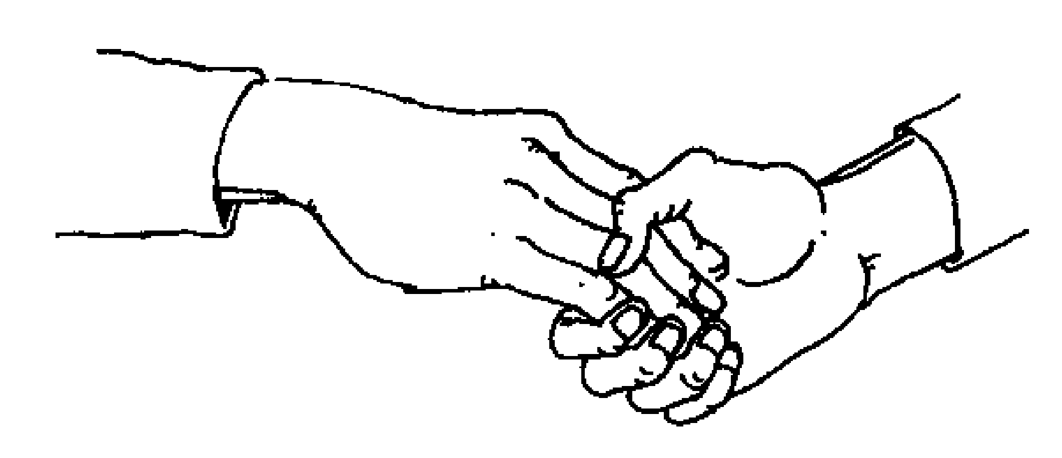


图 32　捏手指的握手

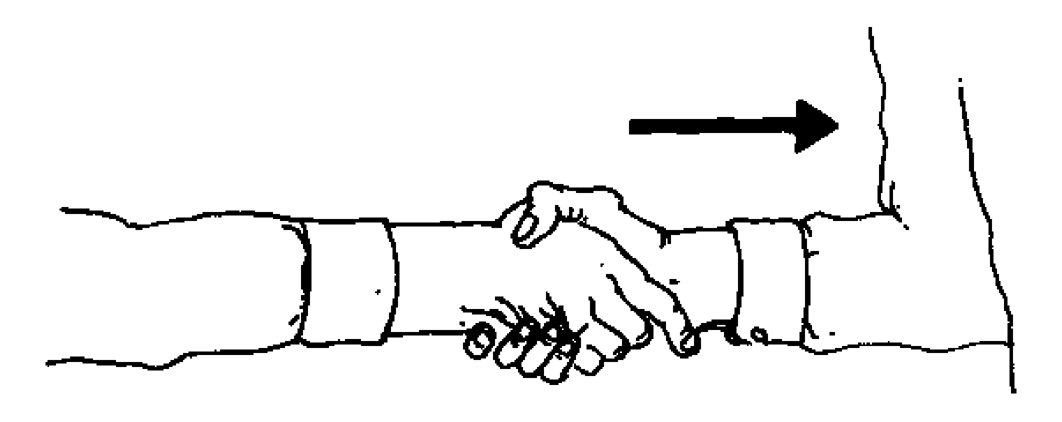


图 33　拉手臂的握手



握手（图 35）所传达的感情比抓腕握手（图 34）要多，抓肩握手（图 37）所传达的感情比抓上臂握手（图 36）要多。第二，此人左手的动作意味着侵入对方的“亲密地盘”。一般来说，抓腕和抓肘的动作只有在好朋友或亲戚之间才能被接受。抓肩（图 37）和抓上臂（图 36）的动作侵入对方的“亲密地盘”，可能涉及到身体的实际接触。只有在握手的时候感情非常冲动的情况下才能如此做。除非双方都表达了额外的感情，否则，如果此人没有充足的理由用双手握手的话，对方会怀疑他的意图。我们常常看到，政客和推销员用双手握手来欢迎他们的选民或新的顾客；他们没有认识到，这样做的效果可能适得其反，使得对方敬而远之。

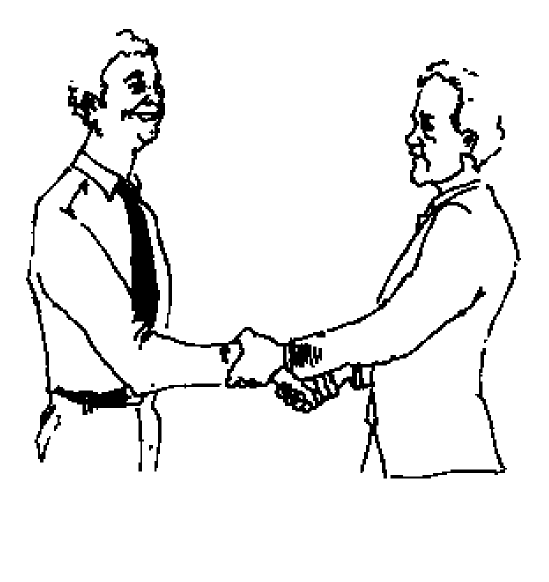


图 34　抓腕握手

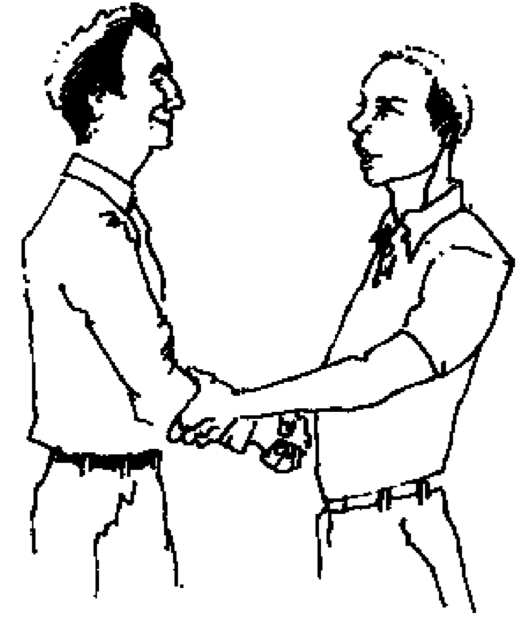
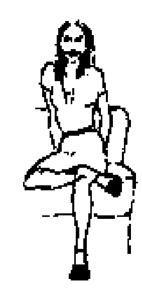


图 35　抓肘握手



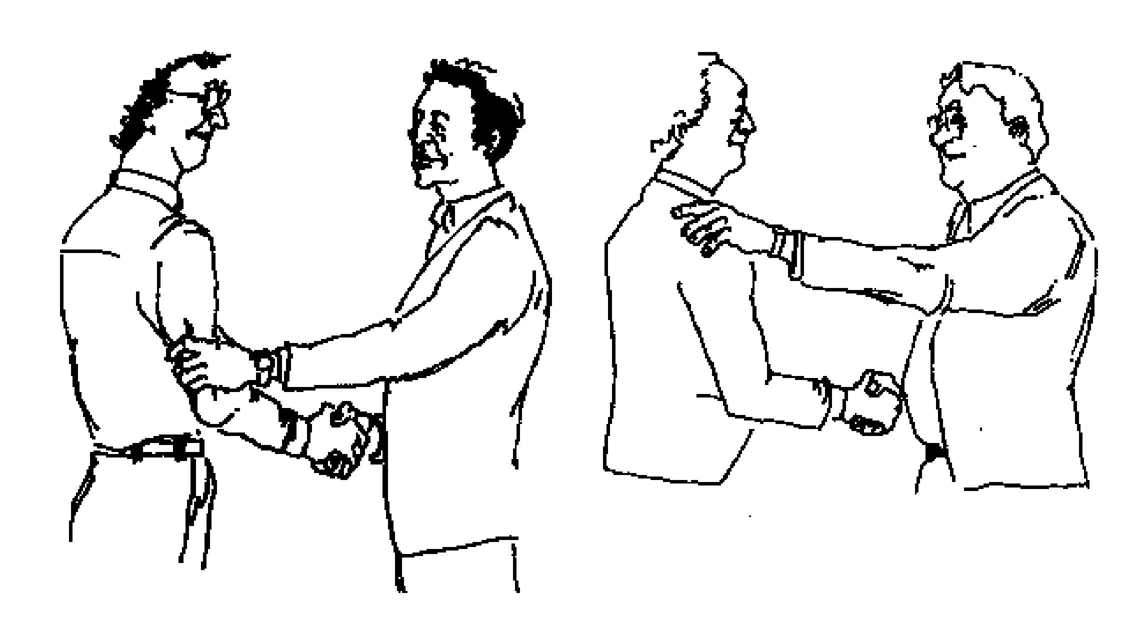
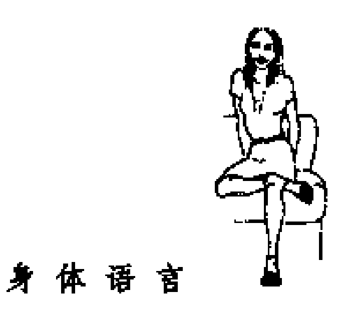


图 36 抓上臂握手　　　图 37 抓肩握手



第四章　手和臂的姿势

12. 手的姿势

搓手掌

最近，我们的一个好朋友来我们家拜访我的妻子和我，详细谈到即将到来的滑雪节。

在谈话的过程中，我们的这位朋友突然靠在椅背上，大笑起来。她搓着双手，大声贼道：“我等不及了！”她用非语言的方式告诉我们，她期望这次旅行获得很大成功。

人们用搓手这种非语言的动作表达一种美好的期望。掷骰子的人用手掌搓骰子，表示期望成为赢家。主持仪式的人搓手掌，并对听众说，“我们早就期待着下一个发言人。”兴高采烈的推销员跑进销售经理的办公室，搓着手



掌说："老板，我们得到了一笔很大的订货！"服务员在夜晚结束时走到你的桌子旁，搓着手问道："先生，还需要点什么？"他则是用非语言的方式告诉你：他期待着小费。



图 38 "我多么激动啊！"

当一个人急速地搓动手掌时，他用这个动作告诉对方，他将得到他所期待的结果。例如，假定你打算购买一栋房子，去找房地产经纪人。经纪人向你描述了你期待的房产以后，急速地搓着手掌说，"我恰好有一处房产符合你的条件。"经纪人的意思是，他希望这个结果对你有利。但是，如果他慢慢地搓着手，对你说，他有一处理想的房产，你会有怎样的想法呢？你会认为，他狡猾可疑，结果可能对他有利，而不是对你有利。推销人员被教导说，如



果向可能的买主描述产品或服务，一定要使用急速的搓手掌姿势，以免顾客产生怀疑。当顾客搓着手掌，对推销员说，“让我看看你们能够提供些什么！”这意味着，顾客希望看到好的东西，可能要购买。



“我为你做成一笔交易!!!”

有一点，我们要提醒读者：在寒冷的冬季，有一个人站在公共汽车站，他急速地搓着手掌，那是因为他等车，手冷。

搓拇指和手指

搓拇指和指尖或者搓拇指和食指，这个动作通常是用来表示希望得到钱。推销员常常搓着指尖和拇指，对顾客



说，“我可以给你打六折。”有人搓着拇指和食指对他的朋友说，“借给我十块钱吧。”业务人员同客户打交道时，显然应当避免这样的姿势。

双手攥在一起

咋看起来，这个姿势似乎是表示信心的，因为人们采取这个姿势时，往往是满面笑容，心情愉快的。然而，有一次，我们看到一个推销员描述他是怎样失去一笔生意的。我们注意到，他谈着谈着，双手不仅攥在一起，而且手指开始变白，仿佛被焊接在一起。这个姿势实际上显示了一种失望或敌对的态度。

尼伦伯格和卡列罗对攥手姿势进行研究后，得出这样的结论：这是一种失望的姿势，反映此人克制着一种消极的态度。这个手势主要采取三种姿势：在自己的面前攥手（图 39）；把攥起的手放在桌子上（图 40）；如果是坐着，把手放在膝盖上，如果是站着，把手放在大腿前（图 41）。

手举的高度和此人心情不好的程度之间似乎也有一定的关系。这就是说，手举到图 39 那样高度的人难以对付；而手举到图 40 那样高度的人则比较好对付。像所有的负面姿势一样，必须设法使此人的手指松开，露出手掌，否则，敌对态度将始终保持下去。





图39　搓手的姿势比较高



图40　搓手的姿势处于中间地位

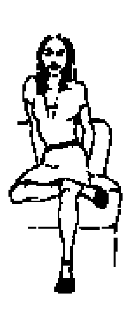




图 41 搓手的姿势比较低



图 42 指尖相碰的高举姿势



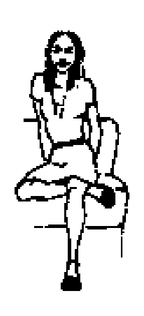
指尖相碰的姿势

我在本书开头的部分已经说过，姿势是成群的，就如同组成句子的词一样，必须根据上下文（当时的具体情况）来理解。不过，指尖相碰的姿势是个例外，它往往是孤立的，同其他姿势没有联系。采用这个姿势的，是这样一些人：他们自信、有优越感，很少使用身体语言。他们使用这样的姿势来表达自己的自信。

我对这个有趣的姿势的观察和研究表明，它常常被用于在上下级的互动关系中。它是一个孤立姿势，表示自信和无所不知。经理们给部下发号施令时，常用这个姿势。这在会计师、律师、经理之类的人群中尤为常见。



图 43　放低的姿势



这个姿势分为两类：高举姿势（图 42）和放低姿势（图 43)。高举姿势通常是在谈话和发表意见时采取的。而放低姿势一般是在倾听他人说话时采取的。尼伦伯格和卡列罗指出，女性往往采取放低姿势。采取高举姿势时，头往后仰，显示出一种洋洋得意或骄傲自满的样子。

虽然指尖相碰是一种积极的姿势，但它既可以用于积极的方面，也可以用于消极的方面，很可能被误解。例如，推销员向顾客推销产品时，可能作出一些积极的姿势，包括：张开的手掌、倾身向前、仰起头等等。推销结束时，顾客可能采取一种指尖相碰的姿势。

如果指尖相碰的姿势是在其他一些积极的姿势之后采取的，说明推销员解决了顾客的问题，他可能获得订货。另一方面，如果指尖相碰的姿势是在一些消极的姿势（如双臂交叉、双腿交叉、目光转向别处，以及许多手碰脸的姿势）之后采取的，那就表明，这位顾客认为推销员没有解决他的问题。在这两种情况下，指尖相碰的姿势都意味着信心，但对推销员来说，一个是积极的，一个是消极的。指尖相碰姿势以前的动作是最后结果的关键。

13. 握手、握腕和握臂的姿势

英国皇室的一些显要男性成员走路时，习惯于昂首挺胸，双手放在背后，一只手握住另一只手。不仅英国皇室的成员是如此，许多国家的皇室也是如此。在地方上，警察巡逻时，学校的校长走过校园时，高级军事人员和有地



位的人走路时，也都是如此。

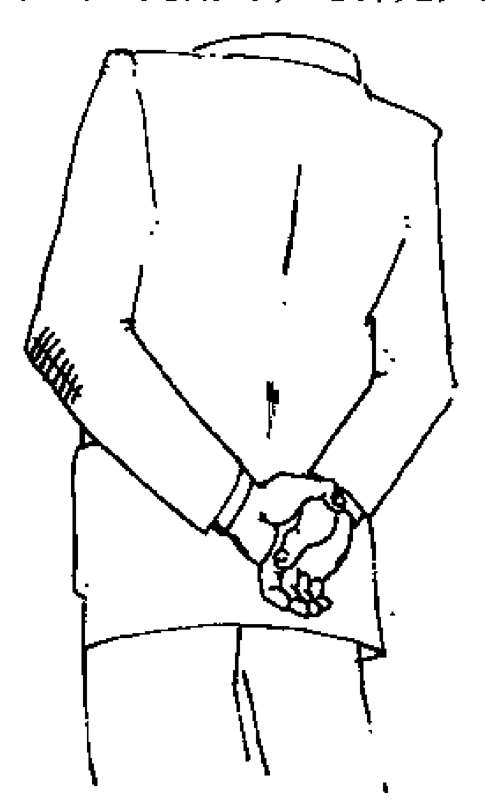


图44 充满信心的握自己手的姿势

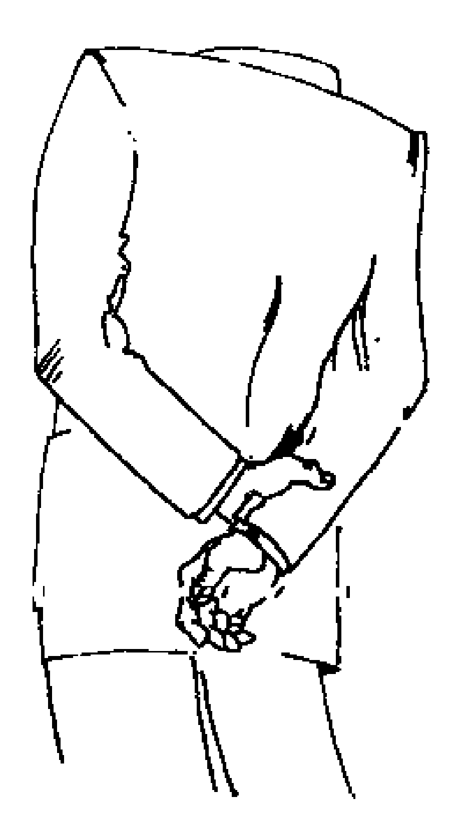


图45 手握腕的姿势

这是一种充满优越感和自信心的姿势。但在下意识地显示大无畏气概的同时，它也把此人的肚子、心脏、喉咙暴露给他人。我们的经验是，当你受到压力，例如，接受记者采访或者在牙医诊室外面等待拔牙时，采取这样的姿势，可以使你感到放松、自信，甚至具有权威性。我们对澳大利亚警官的观察显示，不携带武器的警官往往采取这样的姿势，踮着脚度来度去。不过，携带武器的警官很少采取这个姿势，而是采取两手插在大胯的姿势(图98)。武器本身似乎就有足够的权威，不需要再有双手倒背的姿势。

不应把手握手的姿势同手握腕（图45）的姿势混淆



起来，后者是失望的信号，力图自我控制。一只手紧紧地握住另一只手的手腕或手臂，仿佛不让它挣脱出去。

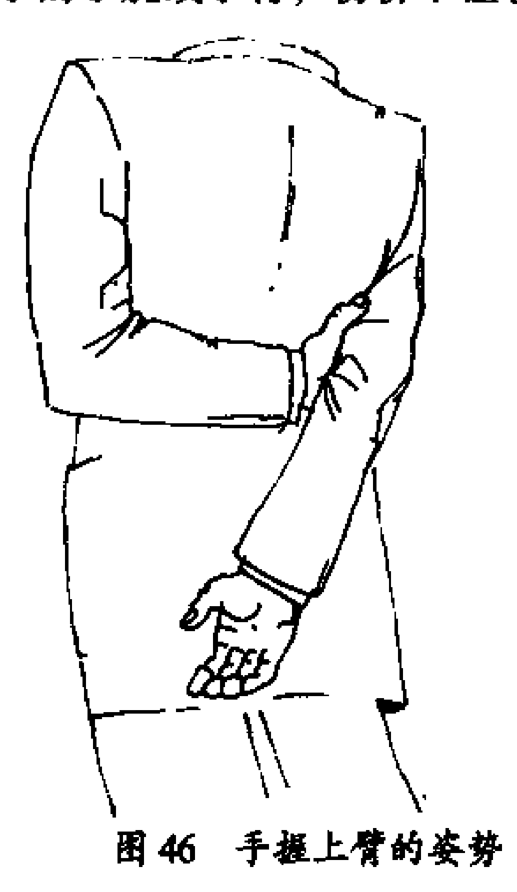


图 46　手握上臂的姿势

有趣的是，那个人在后背往上握得越高，他的愤怒情绪就越厉害。例如，图 46 中的那个人比图 45 中的那个人作出更大的努力来控制自己，因为图 46 中的手握的是上臂，而不是手腕。正是这个姿势产生了这样一个成语："紧紧地握住你自己吧"。这个姿势常常被这样的推销人员所采用：他去访问一个可能的买主，被买主让在客厅里等待。这个可怜的推销员用这个姿势掩饰他的不安。聪明的买主可能意识到这一点。如果自我控制的姿势改变为手握手的姿势，就会产生一种平静自信的情绪。



14. 拇指的姿势

在手相术中，拇指代表着坚强的性格和自我为中心。对拇指的非语言应用也是这样。拇指被用来显示控制权、优越感，甚至“侵略性”。拇指的姿势是次要的，搭配着姿势群。拇指的姿势是积极的信号，“冷静的”经理在部下面前经常采用这个姿势。讨好女人的男人在女性伙伴面前总是采用这个姿势；那些衣着打扮高贵典雅的人也是这样。衣着时髦的人比衣着破旧的人更经常采用这个姿势。

表示优越感的拇指姿势会变得最为明显，如果此人口头上的表示与此相矛盾的话。例如，律师用低沉温和的语调对陪审团说，“陪审团的女士们和先生们，以我的愚见，……”，但与此同时，他却作出控制性的拇指姿势，把头往后仰，眼睛瞧着鼻子尖儿（图 48)。

这使得陪审团感到，这个律师是不真诚的，甚至是自命不凡的。如果这个律师想表现得谦卑，他应当在走近陪审团时，一只脚迈向前，敞开上衣，张开手掌，身体稍微前俯，对陪审团表示恭敬。

拇指常常从人们的口袋里露出来，有时从背后的口袋里神秘地露出来（图 49)，他原本是想掩饰自己的霸道态度。霸道的或者“侵略性”的女性也采用这个姿势。女权运动使她们能够采取男性的许多姿势（图 50)。除此以外，采取拇指姿势的人还往往踮着脚，以便使他们显得更加高大一些。





图 47 把手插进卡迪根式夹克或马甲的口袋里，拇指露在外面



图 48 “以我的愚见……”

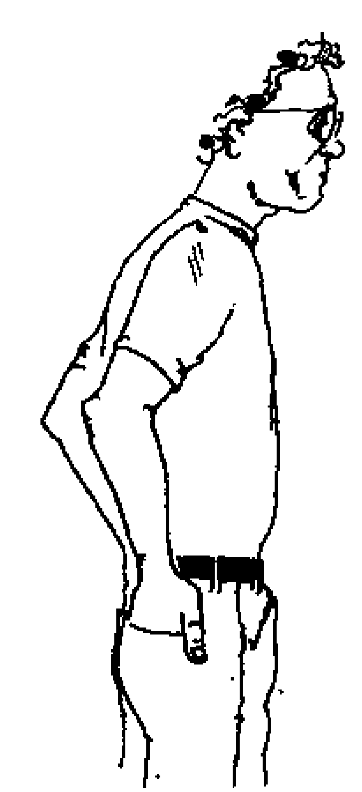


图 49 把手插进裤子后面的口袋里，拇指露在外面



图 50 霸道的女性





图 51 拇指向上的姿势

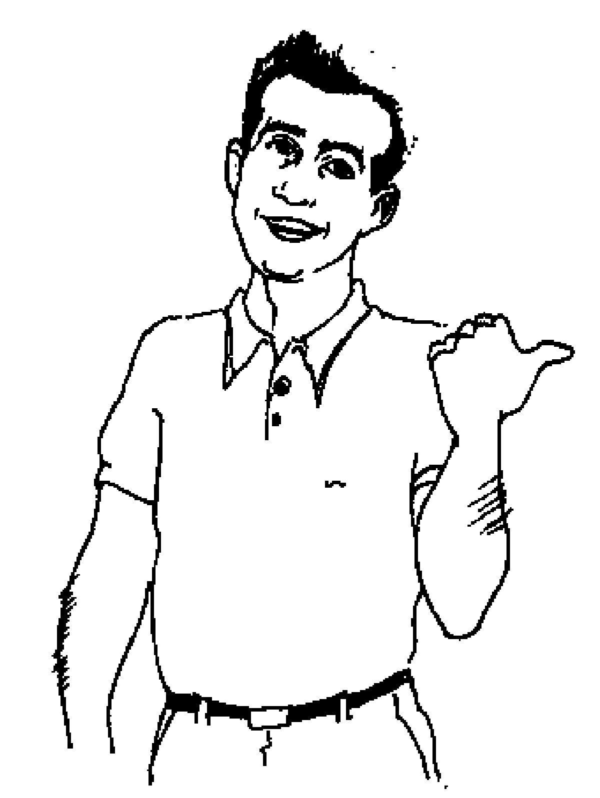


图 52 “女人们……她们是一丘之貉！”



另一个常用的拇指姿势是双臂交叉、拇指向上。这具有双重信号：消极态度的信号（双臂交叉）和优越感的信号（拇指露出）。采用这种双重姿势的人通常突出拇指的姿势，并且踮着脚。

当拇指被用来指向他人的时候，它也可能是嘲笑或者不尊敬他人的信号。例如，丈夫靠在朋友的身上，用攥着拳头的拇指指着妻子说："你可知道，女人是一丘之貉。"在这种情况下，摇动的拇指被用来挖苦这个不幸的女人。因此，对大多数女人来说，用拇指指着她们，是最令她们恼火的，尤其是当男人如此做时，她们就更为气愤。女人中间较少使用摇动拇指的姿势。不过，她们有时也用这个姿势指着她们的丈夫或者她们不喜欢的人。



第五章 手脸并用的姿势

15. 欺骗、怀疑、撒谎

当某人撒谎时，你怎么才能知道呢？一个最重要的观察技术就是识别非语言的欺骗姿势。那么，欺骗的信号是怎么暴露说谎的人呢？最常用的欺骗象征就是三个聪明的猴子不听坏事、不看坏事、不说坏事的姿势（图53）。换句话说，当我们说假话，进行欺骗，看见或听见不真实的事时，我们往往用手捂住我们的嘴、眼睛或耳朵。我们已经谈到过，儿童往往是公然不讳地采用这些欺骗姿势。如果儿童说了谎话，他常常用手捂住嘴，似乎想阻止这些谎言出口。如果他不想听家长的训斥，他就用手把耳朵捂起来。当他看到某些他不愿意看到的东西时，他便用手或胳



膊把眼睛捂起来。当人们的年纪越来越大，手脸并用的姿势变得更加精练，也不那么明显了，但当他撒谎时，仍然表现出来。谎言意味着怀疑、不确定、夸大。



图 53　不听坏事、不看坏事、不说坏事

当某人使用手脸并用的姿势时，那并不总是意味着他在撒谎。不过，那的确表明，此人可能欺骗你，对其他姿势群的观察可能证实你的怀疑。不要孤立地解释手脸并用的姿势，这一点是很重要的。

德斯蒙德·莫里斯博士指出，美国研究人员对护士进行了测试，要她们对病人的病情撒谎。那些撒谎的护士使用手脸并用姿势的次数多于讲真话的护士。本章研究手脸并用姿势的各种变种，并探讨它们在何时出现，以及是如何出现的。



守卫嘴的姿势

守卫嘴的姿势是少数成年人的姿势之一，但在儿童身上也同样是明显的。用手捂住嘴，用拇指顶住下巴，头脑指示嘴不要说出正在说的谎言。有时，这个姿势可能只是几个手指或者攥着的拳头捂在嘴上，但它的含义仍然是一样的。

守卫嘴的姿势不能同评价性的姿势混为一谈。关于评价性的姿势，随后还要谈到。

许多人用咳嗽的办法来掩盖守卫嘴的姿势。已故的汉弗莱·博加特扮演过团伙罪犯的角色。他在跟同伙人讨论犯罪活动或者被警方审讯时，常常用这个姿势来表现他的不老实。



图 54　守卫嘴的姿势



如果一个人说话时，采用这个姿势，那就表明，他在撒谎。但是，如果当你说话时，对方捂住嘴，那就表明，人家觉得你在说谎。对公众讲话的人最感不安的场面之一是，当他讲演时，听众全都摆出这样的姿势。如果听众不多，或者是一对一的对话，最好是暂时停止讲话，问问："是不是有人想对我刚才讲的话发表意见?"这样可以使听众的反对意见摆到桌面上来。你可以趁着这个机会改进你的讲话，回答问题。

触摸鼻子

实际上，触摸鼻子的姿势是守卫嘴的姿势的微妙翻版，可能是在鼻子下面轻轻地抚摸几下，或者也可能是迅速地、几乎察觉不出地触摸鼻子一下。有些妇女在完成这个姿势时，只是稍微摸一下鼻子，以免破坏自己的化妆。

关于触摸鼻子的来源，有这样一种解释：当负面的思想进入头脑时，下意识指示手捂住嘴，但是，在最后一刻，为了变得不那么明显，手快速地离开脸，触摸了一下鼻子。还有一个解释是，谎言使鼻子的神经末梢感到刺痛，于是产生触摸鼻子的动作。人们常常提出这样的问题："如果此人的鼻子发痒，怎么办?"鼻子痒痒，通常是揉揉或搓搓，而不是触摸。像守卫嘴的姿势一样，触摸鼻子的姿势既可以被讲话的人使用，以掩盖自己的撒谎，也可以被听话的人使用，表示怀疑讲话人的话。



揉眼睛

聪明的猴子说，“不要看坏东西。”揉眼睛这个姿势是头脑试图阻挡它看到的欺骗或谎言行为，或者避免看到他与之讲谎言的那个人的面孔。人们是经常揉眼睛的。如果谎言很大，他们往往故意看别处，通常是看地板。女人习惯于轻轻地揉揉眼睛，这可能是由于她们生来就避免做大动作，或者是为了避免弄坏自己的化妆。她们还用眼睛望着天花板，避免听者对她们的凝视。

“通过牙缝撒谎”——是一句常用的成语。这是指：咬着牙、假装微笑和揉眼睛的一组姿势群。电影演员常用这个姿势来塑造不诚恳的形象，但在实际生活中很少采用这个姿势。



图 55　触摸鼻子



图 56　揉眼睛

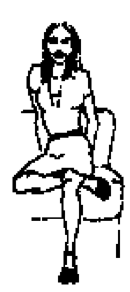




图 57 揉耳朵　　　　图 58 挠脖子



图 59 拽领口



揉耳朵

听者把手放在耳朵周围或者放在耳朵上面，试图不听

谎言。这是成年人的一个姿势，实际上就是儿童同类姿势的一个翻版。儿童不愿听家长的训斥时，便用双手捂着耳朵。揉耳朵的其他变种包括：揉耳朵的背面、用指尖来回钻耳孔、揪耳垂、用整个耳垂捂住耳孔。最后一个姿势是一个信号，说明此人听腻了，或者他自己想说话。

挠脖子

右手食指抓挠耳垂下面的地方，或者甚至抓挠脖子。我们对这个姿势的观察揭示了一个有趣的现象：一般抓挠大约都是五次，少于五次或者多于五次的时候很少。这个姿势是怀疑和不确定的信号。采取这个姿势的人会说，“我不能肯定我是否会同意。”值得注意的是，当口头的语言同这个姿势发生矛盾的时候，此人会说，“我能够理解你的想法。”

拽领口

德斯蒙德·莫里斯指出，对撒谎人的姿势的研究表明，撒谎引起面部和颈部肌肉组织的疼痛感觉，因此，需要揉一揉或挠一挠。这似乎提供了一个理由充足的解释，为什么人们撒谎时要揪揪领口，因为他们疑心被别人识破，仿佛撒谎使汗水流到脖子。当人们愤怒或失望的时候，也揪揪领口，以便使脖子周围的空气凉爽一点。当你看到某人使用这个姿势的时候，如果你提出这样的问题：“你能把刚才的话重复一下吗？”或者“请你澄清这个问题”，那就会使这个撒谎的人露馅儿。



把手指放进嘴里

莫里斯对这个姿势的解释是，当人们受到压力时，便把手指放进嘴里。当婴儿吃妈妈的奶时，他感到最安全，他用妈妈的奶头代替了手指。成年人则把手指放进嘴里，不仅如此，他还把香烟、烟斗、笔等等往嘴里放。虽然把手指往嘴里放的姿势同撒谎或欺骗有关，但是，当人们需要安慰时，也这样做。因此，当出现这个姿势时，要给人以安慰（图 60）。



图 60　需要安慰



16. 正确的解释和错误的解释

只有通过长时间的观察，才能获得在许多情况下准确

地解释手—脸姿势的能力。我们可以有把握地说，当一个人采取上述的手—脸姿势之一时，他头脑里已经有了负面思想。问题是，什么是负面思想？它可能是：怀疑、欺骗、不确定、夸张、恐惧或者谎言。解释的技巧在于能够从上述的负面思想中挑选出正确的一个。要做到这一点，需要分析手—脸姿势以前的许多姿势，把它放在具体的情境中加以解释。

例如，一个与我下棋的朋友，当他对下一步怎么走拿不定主意时，往往抓耳挠腮。最近，我注意到他的其他一些姿势，我可以加以解释，为我所用。我发现，当我触摸一个棋子，打算走时，一组姿势群立即出现在他的身上，表明他对我的这一步棋的看法。如果他靠在椅背上，摆出指尖相碰的姿势（信心），我想他已经预见到我如何走，想出了对策。如果当我触摸我的棋子时，他捂住嘴或者抓鼻子揪耳朵，那就意味着，他对我的这一步棋和他的下一步棋如何走捉摸不定。这就是说，在他作出负面的手—脸姿势后，我的棋子走得越多，获胜的可能性就越大。

我最近对一个年轻人进行了面试，他来自海外，到我们公司应聘。在整个面试的过程中，他的双臂和双腿都交叉着，露出一副评价的样子，很少张开手掌，也很少看着我。显然，有些事情使他感到不安，但是，在面试的时候，我还没有掌握足够的信息来对他的负面姿势作出准确的估计。我问了一些有关他在自己祖国任职的问题。他在回答问题时，一会儿揉眼睛，一会儿摸鼻子。他仍然避开我的视线。在整个面试的过程中，他一直是如此。最后，



我根据我的“直觉”，决定不雇用他。我对他的欺骗姿势很感兴趣，决定跟他的海外介绍人核实一下，发现他对他的过去情况没有说实话。他可能以为，海外的雇主不会去调查他过去的情况。如果我不注意他的非语言信号的话，我很可能作出雇用他的错误决定。

在一次管理研讨会上，播放了角色演习的面谈录像。主持面谈的人对接受面谈的人问了一个问题以后，后者突然捂住嘴，揉鼻子。在此以前，他一直是采取开放式姿势，上衣和手掌都是敞开的，回答问题时，身体向前倾。起初，我们以为，这可能是一个孤立的姿势群。他在几秒钟之内采取了守卫嘴的姿势，然后就恢复了他的开放式姿势。在角色演习的录像播放结束以后，我们问他，为什么采取守卫嘴的姿势，他说，当他被问到具体的问题时，他可以有两种回答，一种是负面的回答，另一种是正面的回答。当他想到负面的回答，以及面试主持人可能有什么样的反应时，他就出现了守卫嘴的姿势。不过，当他想到正面的回答，他的手就离开了嘴，恢复了他的开放性姿势。他由于拿不准听者对负面的回答可能作出什么样的反应，所以他突然采取了守卫嘴的姿势。

这些例子说明，对守卫嘴的姿势是如何容易作出不正确的解释而得出错误的结论。只有经常研究和观察这些姿势，并考虑到具体的环境，才能最终学会准确地估计别人的思想。



17. 脸颊和下巴的姿势

据说，善于讲演的人“本能地”知道，听众是否对他的讲演感兴趣。一个好的推销员会意识到他的客户最感兴趣的是什么。每一个推销员都知道，当他向可能的买主介绍产品时，买主只是坐在那里静静地听着、观察着，很少说话，他该多么着急啊。幸而有许多手—脸面的姿势和手—下巴的姿势可以告诉他，他的推销效果如何。

感到厌倦乏味

当听者开始用手支撑他的头时，那是一个信号，表明他感到厌倦乏味，必须用手支撑着他的头，以免打瞌睡。听者厌倦的程度，同他的手和臂支撑头的程度联系在一起。当听者感到十分乏味时，他的头完全靠手来支撑（图61)。极度乏味的信号是，头倒在桌子上，呼呼睡大觉。

用手敲打桌子和用脚不断拍打地板的动作被职业的讲演家说成是乏味的信号，其实那是不耐烦的表示。如果你讲演时发现这些信号，那就必须设法使敲桌子、拍地板的人对你的讲演感兴趣，以免他们的负面动作影响其他听众。如果听众感到乏味，表现得很不耐烦，那么，讲演人最好赶快结束自己的讲话。值得注意的是，敲桌子、拍地板的速度同此人不耐烦的程度有关系，敲拍的速度越快，此人就越不耐烦。





图 61 感到厌倦乏味

图 62 感兴趣的评价



图 63 产生否定的思想



图 64 女性托下巴的姿势



评价

当一个人用握着的手支撑着脸面，食指向上，这表明此人在作出评价（图 62)。如果此人对讲演已经失去兴趣，但出于礼貌，仍然装出感兴趣的样子，那么，支撑的位置会略有变化，改用手掌根部来支持头，如图 61 所示。我参加过许多管理会议，那些崭露头角的年轻经理们用这个感兴趣的评价姿势对作着枯燥乏味报告的公司总裁表示尊敬。然而，对他们来说，不幸的是，他们一用手支撑头，就暴露了他们的内心世界，这位总裁会感到，有些年轻经理不真诚，他们采用了虚假的奉承姿势。

把手放在面颊上，而不是用来支撑头，这才是真正感兴趣的姿势。对这位总裁来说，有一个简便的办法，可以使大家注意他的讲话，那就是对听众说："我很高兴各位注意我的讲话，因为随后我要问各位一些问题。"这样，听众就会注意聆听他的讲话，因为他们害怕总裁提出问题时，回答不上来。

当食指垂直地指向面颊，拇指支撑着下巴时，这表明此人对讲话的人或者对他讲话的主题表示不满意或者持批评态度。当食指不断揉眼睛或者拽眼皮时，这表明此人继续持否定态度。由于姿势的位置影响一个人的态度，所以，此人保持这个姿势的时间越长，他持批评态度的时间也就越长。这个姿势是一个信号，告诉讲话的人，要么赶快想办法使这个听讲的人注意听取他的讲话，要么立即结束他的讲演。有一个简单的办法，递给此人一件什么东



西，改变他的姿势，从而转变他的态度。这个姿势常常被误认为是感兴趣的信号，其实，拇指支撑下巴的姿势说明此人持批评态度（图 63）。

托下巴

下次你有机会向一群人阐述你的观点时，你仔细观察他们，就会发现有趣的现象。听众中间的大多数人会把手放在脸上，开始采取评价的姿势。当你的讲话结束，要求听众发表意见时，那种评价的姿势便停止了。他们将把一只手移到下巴，开始采取托下巴的姿势。





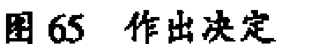


图 65　作出决定

图 66　评价/作出决定的姿势群

托下巴的姿势是一个信号，表明听者正在作出决定。

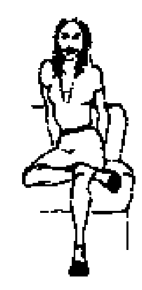




图 67　评价/作出决定/感到厌倦乏味的姿势群



图 68　“脖子刺痛”的姿势



当你要求听众作出决定时，他们便把评价的姿势改变为作出决定的姿势。接着的动作将表明，他们的决定是否定的，还是肯定的。当推销员做工作以后，顾客开始托着下巴，考虑是否购买时，他还打断顾客的思考或者仍然喋喋不休地讲话，那是很愚蠢的。这时，他最好的策略应当是：仔细观察买主随后的姿势，这些姿势将表明他作出的决定。例如，如果继托下巴之后，买主采取了交叉双臂和双腿的姿势，靠在椅子背上，那就是用非语言的方式告诉销售员“不”。销售员最好复述一下他推销的主要论点，以免买主用语言表示他的否定态度，失去这笔买卖。

如果继托下巴的姿势之后采取的是表示愿意的姿势(图100)，那么，销售员只需问问买主，喜欢采取什么样的支付方式。买主会着手购买。

作出决定的各种姿势

如果是带着眼镜的人，那么，当作出决定时，他往往不是采取托下巴的姿势，而是取下眼镜，把眼镜的一条腿放进嘴里。吸烟斗的人将把烟斗把儿放进嘴里。当一个人被要求作出决定时，他把一支笔或手指放进嘴里，那就是一个信号，表明他处于拿不定主意的状态。他放进嘴里的东西使他有可能延迟作出决定，这时，就需要人们对他做工作。由于嘴里放着东西讲话不礼貌，所以买主觉得不马上说出决定，是有道理的。



手—脸混合姿势群

有时，厌倦乏味、评价和作出决定等姿势结合在一起，各自表达此人的一种态度。

图66显示的是，评价姿势向下巴转移，手可能也托下巴。此人在评价一项建议，同时，正在作出决定。当听者对讲话的人失去兴趣的时候，他便用手支撑着头。图67显示的是评价姿势，由于听者失去兴趣，他用拇指支撑着头。

18. 抓头和拍头的姿势

抓头和拍头的姿势是揪衣领姿势的夸张。这种姿势是，用手掌抓挠脖子后面，好像脖子里面刺痛。当人们撒谎，为了避开你的视线而目光向下时，往往采取这个姿势。这个姿势也被用来表示失望或愤怒。在这种情况下，人们先是用手拍打脖子后面，然后开始搓揉脖子。例如，假定你要求一个下属人员完成一项任务，他忘记在规定的时间内完成。当你问到这件事时，他用非语言的方式表示遗憾，用手拍打前额或脖子，仿佛自责。虽然拍打头表达了遗忘这件事，但他用拍打前额或后颈来表示自责的程度。如果他拍打前额（图69），那就表示，尽管你提及这件事，他并不害怕。如果他拍打后颈（图68），那就是他用非语言的方式告诉你，你指出他的错误，如同在他的脖子刺了他一刀。那些习惯于搓揉后颈的人往往是持否定或



批评态度的人，而那些习惯于搓揉前额的人通常是比较开朗、随遇而安的人。

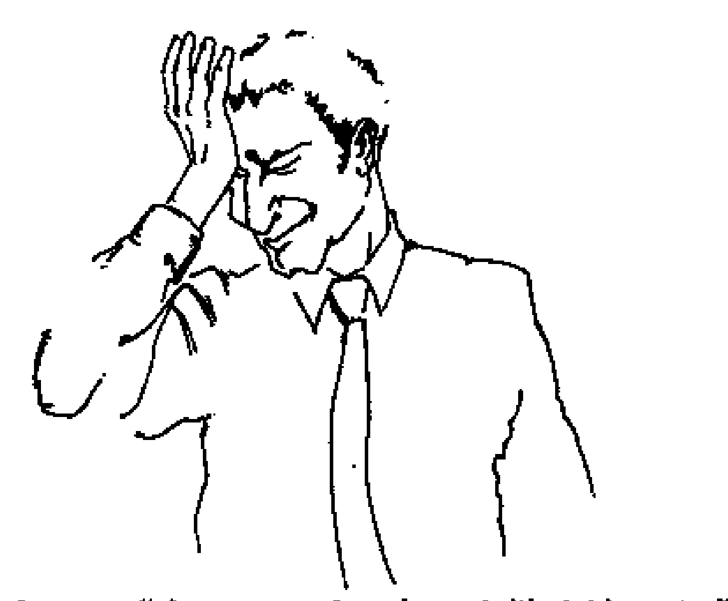
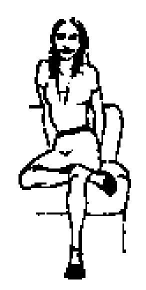


图 69 “啊，不，再不会犯这样的错误了！”



第六章　臂的壁垒

19. 手臂交叉的姿势

躲在壁垒的后面，这是我们小时候就学会的保护自己的办法。我们小时候，每当受到威胁，便躲在桌子、椅子、家具和妈妈裙子的后面。随着年龄的增长，躲藏的办法也越来越高明。当我们六岁的时候，躲藏在固体东西后面的做法不再恰当，我们学会了在受到威胁的情况下把双臂紧紧地交叉在胸前。我们长到十来岁的时候，我们学会了使交叉双臂的姿势不那么明显，辅之以双腿交叉的姿势。

当我们年岁更大的时候，我们双臂交叉的姿势越发不那么明显，别人几乎觉察不出来。把一只或两只手臂放在



胸前，就形成了一个障壁，用以阻挡即将到来的威胁或者不愉快的情况。有一点是肯定的：当一个人感到不安，采取防御姿态时，他便把双臂牢牢地交叉在胸前。这是一个有力的信号，表明他感觉受到了威胁。



图 70 标准的双臂交叉

美国对双臂交叉的姿势的研究表明了一些有趣的结果。研究单位组织一批学生听一系列讲课，要求他们在听讲时，双臂双腿不得交叉，采取一种随便的放松姿势。讲课结束时，对他们听讲的成绩和对教师的态度进行了测试和记录。第二批学生也经历了同样的过程，但是，要求他们在听讲时，双臂紧紧交叉在胸前。结果显示，双臂交叉的那一组学生的学习成绩比双臂不交叉的那一组学生差



38%。第二组学生对教师和讲课内容有更大的分析批判能力。

这些测试显示，当听者交叉双臂时，他们不仅对讲演者有着比较消极的看法，而且对讲话内容的注意力也较差。由于这个原因，培训中心应当配备带扶手的椅子，以便使学员采取放松的姿势，不交叉双臂。

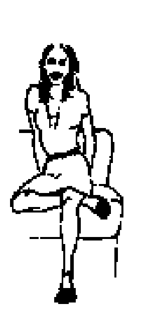
许多人认为，他们之所以习惯于交叉双臂，是因为这样比较舒服。实际上，当你采取相应的态度时，任何姿势都是舒服的。如果采取消极的、防御的或者不安的态度，那么，交叉双臂的姿势也会使你感到舒服。

请记住，在非语言的沟通中，如何理解信息的含义，那是接收者的事，而不是发送者的事。你双臂交叉、后背和颈项挺得直直的，你可能感觉很舒服，但是，研究表明，别人看到这样的姿势，则觉得不舒服。

标准的双臂交叉姿势

双臂交叉在胸前，是试图躲避不利的局面。双臂交叉的姿势很多，本书将讨论三种最常见的姿势。标准的双臂交叉姿势是普遍采用的一种，它意味着防御或否定的态度。当一个人在公众集会、排队的行列、咖啡店、电梯里等等不安全的地方，处在陌生人的中间时，往往采取这样的姿势。

最近，我在美国作了一次讲演旅行。在一次集会上，我故意说了一些受人尊敬的人士的坏话，他们在听众中间是很有名的。在我作了那样的口头攻击以后，我要求听众



不要动，保持他们原来的姿势。结果发现，在我进行攻击以后，大约 90% 的人立即采取了双臂交叉的姿势。他们也感到好笑。这清楚地说明，当人们听到他们不赞成的话时，大多数人采取双臂交叉的姿势。许多讲演家未能打动听众，因为他们没有注意到听众采取双臂交叉的姿势。有经验的讲演人知道，如果出现这样的姿势，那就必须想方设法打动听众，使他们采取注意听讲的姿态。

如果在面对面的交谈中，你看到对方双臂交叉，那就表明你说了一些对方不同意的话。这样，即使对方口头上表示赞同你的观点，你也没有必要继续讲下去了。事实是，语言的媒介可能撒谎，而非语言的媒介是不会撒谎的。这个时候，你应当设法搞清楚人家双臂交叉的原因，想办法使对方变得友好些。请记住，只要双臂交叉的姿势不改变，那么，对方的否定态度便将继续保持。否定的态度引起了双臂的交叉，只要这个姿势保持，否定的态度就不会改变。

有一个简单有效的办法可以打破人们交叉双臂的姿势。那就是：递给对方一支笔、一本书或者别的什么东西，迫使他伸出手臂来拿。这使他转而采取比较开放的姿势和态度。要求对方身体前倾，看看录像，也可以使对方放开交叉的双臂。还有一个行之有效的方法，那就是，你自己身体前倾，伸出张开的双手说，“我看你有什么问题，可以谈谈吗?”或者“你有什么看法?”然后，你身体靠在椅背上，现在该那个人说话了。你张开手掌，用非语言的方式告诉对方，你希望得到一个开诚布公的答复。作为一



个推销员，我只有弄清楚买主为什么突然交叉双臂的原因，才会继续介绍我的产品。我常常发现，大多数推销员发现不了买主反对的内在原因，因为他们未能看到买主的非语言信号，而这种非语言信号表明，买主对推销员所作的产品介绍的某些方面已经表示了否定的态度。

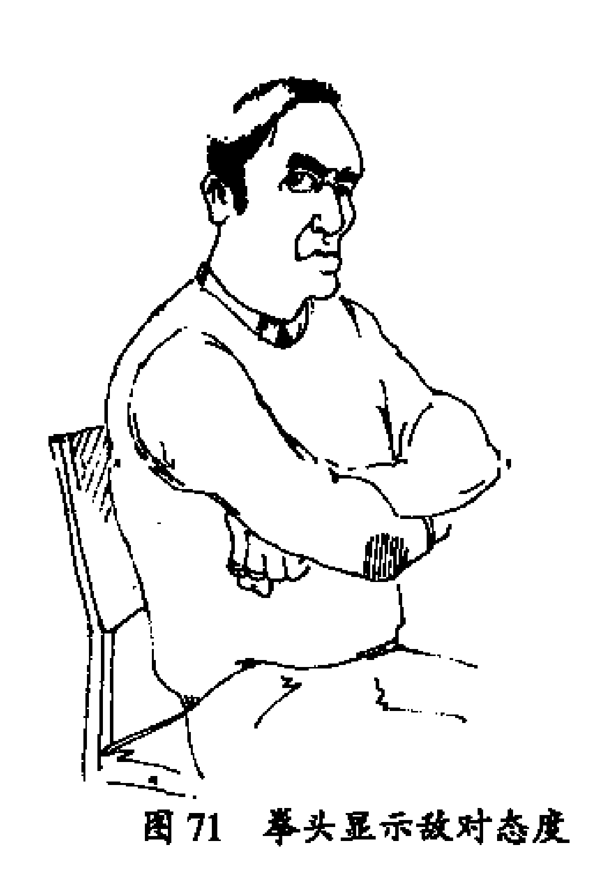


图 71　拳头显示敌对态度

强化的双臂交叉

如果在交叉双臂的同时，还攥紧拳头，那就表示了一种敌对的防御态度。这组姿势群往往同咬牙切齿、满脸涨红结合在一起，这意味着，可能很快出现破口大骂、拳脚交加的局面。如果产生这种局面的原因不明，那就必须张开手掌，采取缓和的姿势，以便查明敌对的原因。采取这



种姿势的人表现为进攻的态度，而图 70 中的那个人采取的是防卫的姿态。

抓胳膊的姿势

你会注意到，这个双臂交叉的姿势是，两手紧紧抓住上臂，以加强这个姿势，防止双臂伸开，把身体暴露在外。双臂往往被抓得很紧，以致手指和关节由于血液不流通而变得煞白。在医生和牙医的候诊室等待看病的人或者第一次乘坐飞机的旅游者等待飞机起飞的时候，就是这个样子。



图 72　紧紧抓住胳膊



在律师事务所，原告可能采取拳头紧攥、双臂交叉的

姿势，而被告则可能采取紧握上臂的姿势。



图 73 优越感的显示　　　　图 74 自己握着自己的手

社会地位对双臂交叉的姿势可能产生影响。一位上级在他刚刚见面的人们中间并不交叉双臂，从而让人们感到他高高在上的地位。例如，在公司的社交场合，总经理被介绍给几个新来的雇员。他用上级的架势跟他们握手以后，便跟新雇员保持一定的距离，双手互相握着，背在身后（图 44），或者一只手放在口袋里。他很少双臂交叉表现出不安的样子。另一方面，新雇员跟老板握手以后，则采取双臂交叉或部分交叉的姿势，因为他们在公司老板的面前感到有些拘束。不管是总经理，还是新雇员，都按照



自己的地位，采取了应有的姿势，因而都感到没有拘束。但是，如果这位总经理会见的是一位崭露头角的年轻主管，后者也是充满优越感的人，而且还可能觉得自己跟总经理一样重要，在这种情况下，会发生什么事呢？可能出现这样的情况：这两人互相高傲地握手以后，年轻的主管将双臂交叉，拇指垂直向上（图 73)。这个姿势表现了此人的“冷静”。拇指向上的姿势显示了自信心，而双臂交叉则给人一种保护感。

推销人员应当分析为什么买主会采取这样的姿势，从中了解他的推销技术是否有效。如果买主是在推销快要结束的时候采取拇指向上的姿势，同时还作出了其他许多积极的姿态，那么，推销员便可以满意地结束这个推销活动，要求订货了。如果推销活动结束的时候，买主攥着拳头交叉双臂（图 71)，脸上没有任何表情，那么，推销员趁早免开尊口，不要自讨没趣。他最好赶快转换话题，问一些问题，设法弄清楚买主为什么不买。如果买主用语言明确地表示“不”，那就很难改变他的决定了。解读身体语言的能力使你可以在别人用语言表达自己的看法以前就摸清他的态度，赶快采取另外的方式来加以补救。

携带武器的人很少采用防御性的双臂交叉姿势，因为他们的武器提供了有力的保证来保护他们的身体。例如，带枪的警察极少交叉双臂。他们通常是攥着拳头，不让他人靠近他们站岗的地方。



20. 部分的双臂交叉壁垒

完全的双臂交叉姿势有时显得太引人注目，因为你用这个姿势告诉人们，你有些担心害怕。我们偶尔用一种比较隐蔽的办法取而代之，那就是，部分地交叉手臂，把一只胳膊从身体前面伸过去，握另一只胳膊，如图 75 所示。

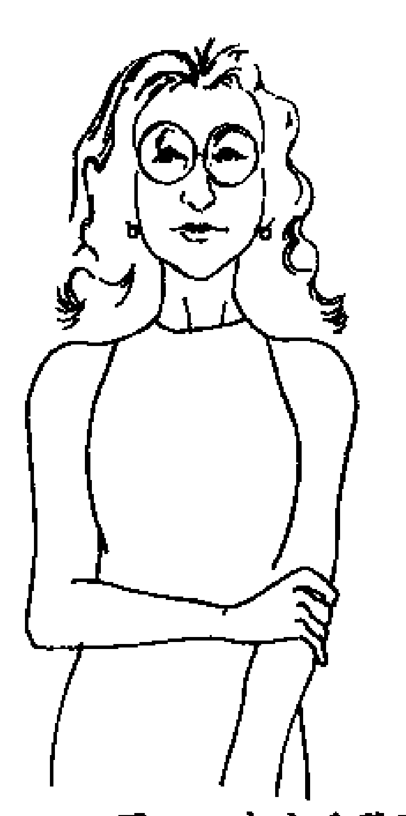


图 75 部分手臂壁垒

部分的握胳膊姿势在下面这种情况下常见：一个陌生人出现在一群人中，或者这个人缺乏自信。还有一种部分的手臂姿势，那就是自己握自己的手（图 74）。一个人站



在一群人面前接受奖品或者发表演说时，常采取这样的姿势。这个姿势使人可以重温儿时的安全感：我们小时候，碰到害怕的情况时，父母总是攥住我们的手。

21.伪装的双臂交叉姿势

伪装的双臂交叉姿势是非常高明的姿势，它经常被在大庭广众中活动的人所采用。这些人包括：政客、推销人员、上电视的人物等等，他们不愿意让听众或观众发现他们拘束不安。像所有交叉双臂的姿势一样，这种姿势也是：一只胳膊从身体前面伸过去抓住另一只胳膊，但不是交叉双臂，而是用一只手触摸手提包、手镯、手表、袖口或者另一只胳膊上面的其他东西（图 76）。一旦建立这样的壁垒，就会产生一种安全感。当流行袖口的时候，男士们在众目睽睽之下走过大厅或舞厅的时候，往往不断调整袖口。当袖口不再流行的时候，男士们则改为调整表带、看看钱包里的东西、搓搓双手、玩儿玩儿袖子上的钮扣或者作一些能够让胳膊从身体前面伸过去的其他姿势。不过，对有经验的观察家来说，这些姿势可以说是欲盖弥彰，因为它们并没有什么真实的目的，只不过想掩盖自己的紧张不安而已。有一个很好的场合可以观察这样的姿势，那就是：当一个人在一大群旁观者身旁走过去的时候，例如，在舞厅，一个年轻男子去找一个漂亮的女郎跟他跳舞，或者某人穿过空旷的大厅去领奖品。



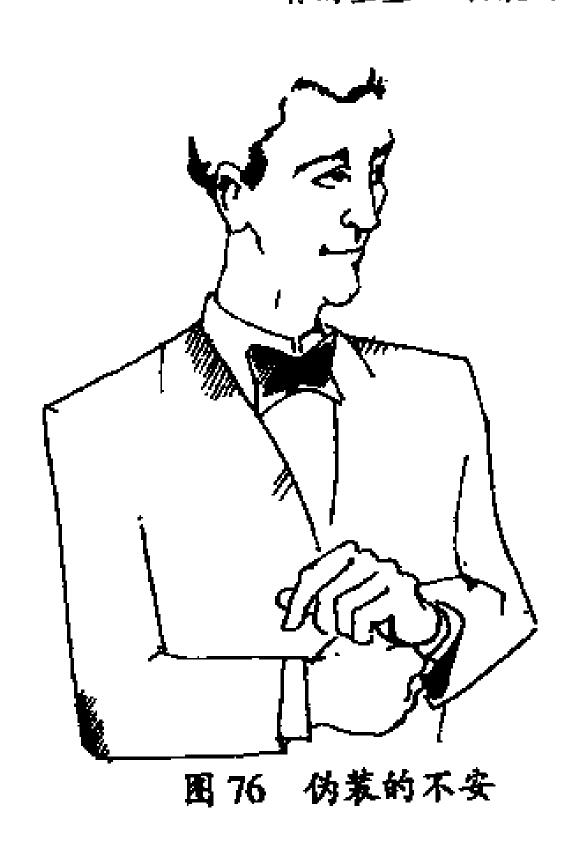


图 76　伪装的不安



图 77　用手提包形成一个壁垒





图 78　用鲜花形成一个壁垒

女性在采取伪装的手臂姿势时，不像男性那么明显，因为当她们感到拘束不安时，她们可以抓抓手提包或钱袋(图 77)。一个最常见的这类姿势是双手拿一杯啤酒或葡萄酒。你是否想到过只用一只手拿酒杯？用两只手可以使拘束不安的人形成一个使别人觉察不出来的手臂壁垒。我们在许多场合见过人们采取伪装的手臂壁垒姿势，几乎每个人都这么做。许多社会名流也在紧张的场合采用伪装的壁垒姿势，并且是完全不自觉地这么做的（图 78)。



第七章 腿的壁垒

22. 交叉腿的姿势

像手臂壁垒姿势一样，交叉腿也是一个信号，表明可能出现否定的或防御性的态度。在胸前交叉双臂的目的原本是为了保护心脏和上肢部分，而交叉腿则是为了保护生殖部分。交叉双臂比交叉腿在更大的程度上表现了否定的态度，也更为明显。解释女性的交叉腿时，要小心谨慎，因为许多女人被教导说，女人应当有“女人的坐相”，那就是交叉着腿。然而，对她们来说，很遗憾的是，这种姿势可能使她们显得是在防御别人。

有两个基本的交叉腿坐相，即标准的交叉腿和锁定腿姿势。



标准的交叉腿姿势

一条腿规矩地放在另一条腿上，通常是右腿放在左腿上。这是欧洲、英国、澳大利亚和新西兰等国采取的交叉腿的姿势，用来表示紧张不安的、拘谨的和防御性的心理状态。不过，这个姿势通常是跟其他否定的姿势结合起来使用，不应孤立地加以解释。人们在听讲时或者长时间坐着不舒服的椅子时，往往采取这个姿势。在寒冷的季节也常采用这个姿势。当交叉腿姿势同交叉双臂结合起来使用时（图80），此人已经退出谈话。如果买主已经采取这样的姿势，推销人员还要求对方作出决定，那是愚蠢的。在这种情况下，推销员应当试探性地问一些问题，弄清楚他为什么采取反对的态度。大多数国家的妇女也采取这个姿势，特别是当她们对自己的丈夫或男朋友表示不满时，更是如此。

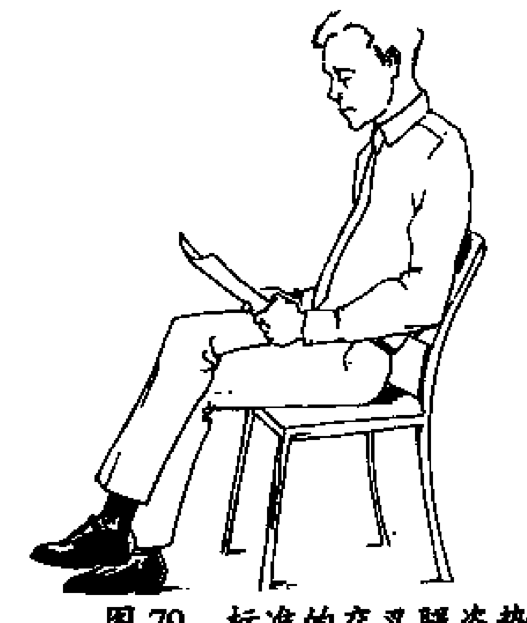


图 79　标准的交叉腿姿势

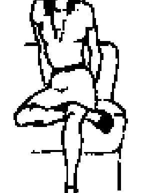




图 80　妇女心情不愉快的姿势

美国人交叉腿的姿势

这种交叉腿的姿势表明，此人采取辩论或竞争的态度。美国许多竞争心较强的男性采取这种坐着的姿势。既然是这样，那就很难解释美国人在交谈时的这种态度了。不过，当英国公民采取这种姿势时，其含义是非常明显的。

我近来在新西兰参加了一系列会议,并讲了话。与会的听众包括大约 100 名经理和 500 名推销人员。讨论了一个争论很大的问题,就是公司如何对待推销人员。有一个推销员是有名的“刺头”,在听众中间很有些名气,他被要求在会上发言。当他走上讲台时,经理们几乎毫无例外地采取了图 80 的防御性姿势。这表明,他们感到这个推销员讲



的话会使他们受到威胁。他们的担心是有道理的。这个推销员大放厥词,指责这个行业的大多数公司管理不善。他认为,这个行业之所以在招聘人员方面感到困难,这是重要因素之一。在他讲话的整个过程中,听众中间的推销人员聚精会神,表现出很大的兴趣,许多人采取了评价性的姿势。但是,经理们则采取了防御性姿势。这个推销员转换话题,谈到经理们同推销人员的关系问题。经理们好像合唱团的成员接到乐队指挥的命令一样,一下子就改变为竞争/争论性的姿势(图 81)。显然,他们内心里不同意这个推销员的观点,许多人后来证实,的确是这样。不过,我注意到,有几个经理没有采取这样的姿势。我问他们为什么,原来是这样:虽然他们不同意这个推销员的观点,但他们由于肥胖和关节炎,无法采取图 81 的交叉腿姿势。

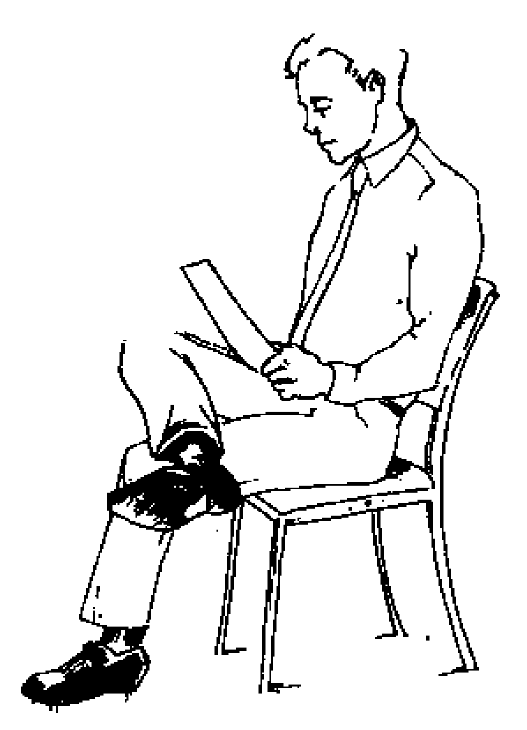


图 81　美国人的交叉腿姿势



在推销中，当买主采取这样的姿势时，推销员还要求订货，那是不明智的。那时，推销员应当张开手掌，开诚布公地对他说，“我看你在这方面有些想法，我愿意听听你的意见。”然后，靠在椅背上，让买主说话。这给买主一个机会谈谈他的意见。穿长裤或牛仔裤的妇女有时也采取图 81 的姿势。

用手锁定腿的姿势

在争论或辩论中态度坚决的人往往用一只手或两只手锁定腿的交叉姿势。这表明此人态度坚决，非常顽固，需要采取特殊的办法，才能打破他的反抗。



图 82　双手锁定腿的姿势



站立交叉腿的姿势

下次你参加会议或社交活动时，你会注意到有一小批人始终站立着交叉双臂和双腿（图 83）。通过观察，可以发现，这些站立的人彼此距离比较远；如果他们穿着外套或夹克，他们通常是扣着扣子的。如果你问问这些人，便可以发现，他们在这群人中间几乎全是陌生人。这就是为什么大多数人在陌生的人中间总是站立的原因。





图 83 防御性的站立姿势



你还会注意到，另有一小群人，他们站立着，伸着胳膊，展开手掌，解开外套的扣子，显得很轻松，踮着一只脚，另一只脚指向对方，彼此不断进出对方的“亲密地盘”。仔细调查一下，会发现，这些人都是朋友，彼此非常熟悉。有趣的是，那些双臂和双腿放开的人，面部表情轻松，自由自在地交谈；而那些双臂和双腿交叉的人则不那么轻松和自信。

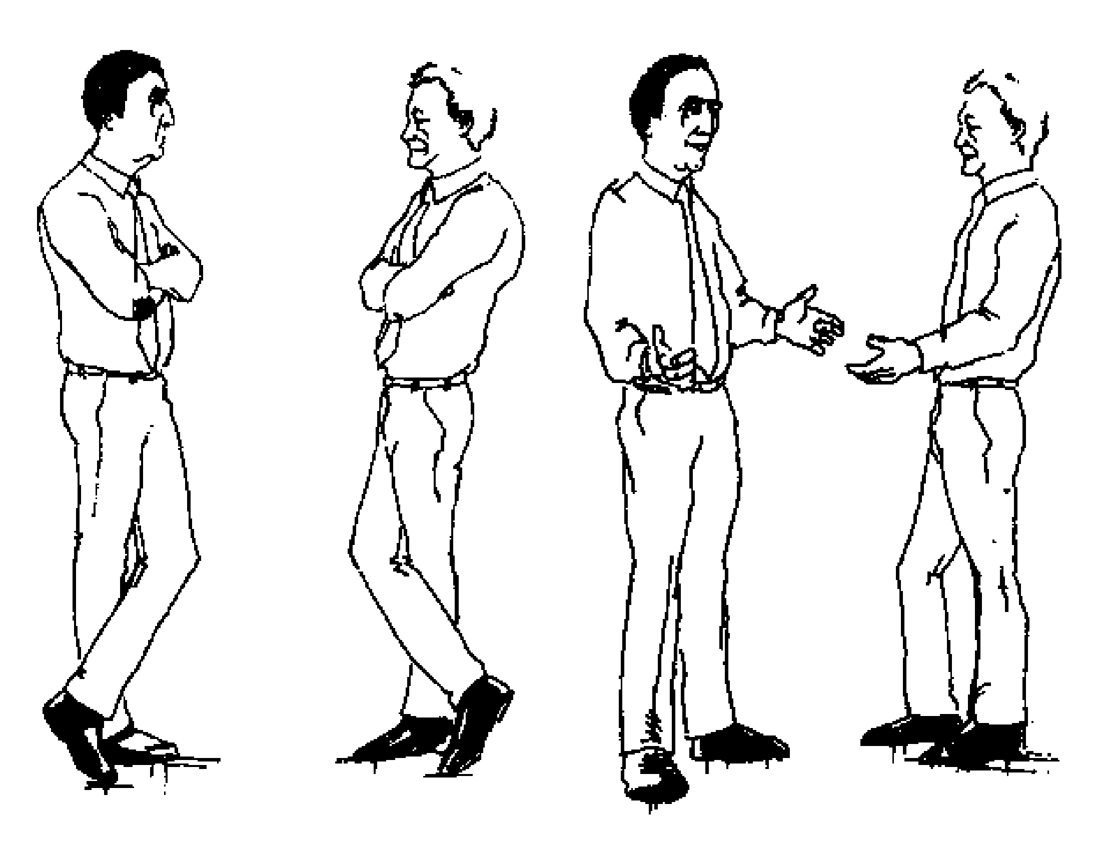
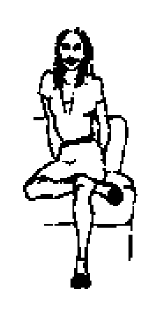


图 84　封闭式的身体和封闭式的态度

图 85　开放式的身体和开放式的态度

下一次，你不妨参加到你不认识的人中间，把你的双臂和双腿紧紧地交叉起。这些人原先采取开放式的友好姿



势，看到你掺和进来，他们便也把双臂和双腿交叉起来，直到你离开为止。你离开以后，再看看，他们又都恢复了原先的姿势。

“开放”的程序

当人们彼此逐渐相识，感到融洽自在的时候，他们便根据一个不成文的行为规则，把防御性的双臂和双腿交叉的姿势改为放松的开放性姿势。对澳大利亚、新西兰、加拿大和美国的人们姿势的研究表明，站立的“开放性”姿势在所有这些国家都是一样的。

姿势变化的程序：

第一阶段：防御性姿势，双臂和双腿交叉（图 84)。

第二阶段：双腿放开，双脚采取中立姿势。

第三阶段：一只胳膊放在交叉双臂的上面，当说话的时候，展开手掌，但再没有重新放回交叉双臂的地方，而是紧紧握住另一只胳膊的外面。

第四阶段：双臂放开，一只胳膊作手势，可能放在臀部上或者口袋里。

第五阶段：此人把身体的重心放在一条腿上，把另一条腿伸向他最感兴趣的那个人前面（图 8)。

喝醉酒可能加速这个过程，或者取消这个过程中的某些阶段。



防御性的，还是感到寒冷？

许多人说，他们交叉双臂，并不是为了防御，而是因为感到寒冷。这常常是一种托词。但是，有趣的是，注意一下防御性姿势和人们由于感到寒冷而交叉双臂之间的区别。首先，当人们感到寒冷而想暖和一下手时，总是把手插进胳肢窝，而不是像防御性姿势那样，放到肘下。第二，当人们感到寒冷而交叉手臂时，采取一种搂抱身体的姿势，两腿的交叉通常是直挺挺的，彼此靠得很紧（图86)，而防御性姿势则不是这样，双腿的姿势比较放松。

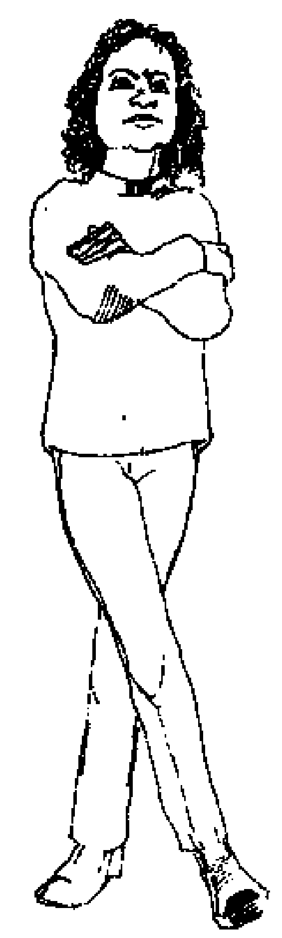
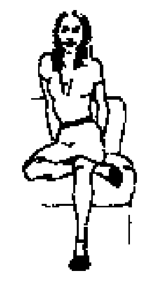


图 86　这位妇女可能是感到寒冷，也可能是想去厕所



习惯于交叉双臂或双腿的人往往说，他们是感到寒冷，或者是为了舒服，而不肯承认，他们是由于紧张、害臊或者是为了防御。

锁定踝骨的姿势

采取交叉双臂或双腿的姿势表明，此人持有否定的或者防御性的态度。锁定踝骨的姿势也是这样。男性锁定踝骨时，往往还把攥拳的手放在膝盖上，或者双手紧紧地握住椅子的扶手（图87)。女性的这个姿势略有不同，她的膝盖彼此靠得很紧，两脚都在一边，双手并排放在一起，或者一只手放在腿上，另一只手放在这只手上（图88)。

我们在十多年进行面谈和推销产品的过程中作了多方面的观察。我们发现，当被面谈的人锁定其踝骨的时候，他是在心里进行克制。这个姿势表明他正在努力压抑否定的态度、不安或恐惧的心理。例如，我的一位律师对我说，他常常注意到，在法庭听证会就要开始的时候，跟这个案子有关的人们几乎全都是把踝骨锁定在一起坐着。他还发现，他们都等待着想说点什么或者一直在努力控制自己的感情。

我们在对可能的雇员进行面试的时候，发现其中的大多数人在面试的某个时候把踝骨锁定，从而表明他们在克制某种情绪或态度。在我们研究这个姿势的初期阶段，我们发现，对被面试的人提一些问题，并不能使他放开他锁定的脚跟。但我们很快发现，如果主持面试的人在被面试的人的桌旁走走，然后坐在他的旁边，清除了桌子的壁



垒，于是，他的脚跟往往就解开了。谈话有了一个开诚布公的亲切气氛。

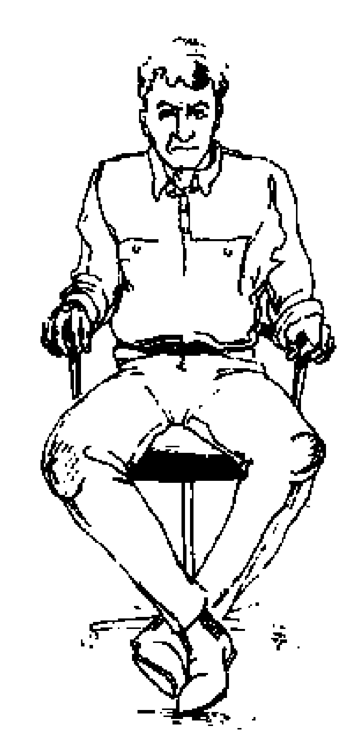


图 87 男性锁住脚跟的姿势

最近，我们向一家公司提供咨询意见，告诉它如何有效地使用电话同顾客进行接触。这时，我们碰到了一个年轻人，他负责一项并不轻松的工作，给欠账的客户打电话。我们看着他打了许多电话。虽然他说话的口气很轻松，但我们注意到，他的两只脚在椅子下面紧紧地锁在一起。我问他，“你喜欢这个工作吗?”他回答说，“喜欢，很有趣。”他口头这么说，但同非语言的信号不一致。我进一步问道，“真的是这样吗?”他迟疑了片刻，放开脚跟，对我张开手掌说，“老实说，简直使我发疯了!”他接



着对我说，他接到一些客户的电话，他们对他很粗暴，他尽量克制自己的感情，以免传染别的客户。有趣的是，我们注意到，那些不喜欢打电话的推销员紧紧地锁着脚跟坐着。



图 88 女性锁住脚跟的姿势



尼伦伯格和卡列罗在谈判技术方面是两个高手，他们发现，每当一方在谈判中紧紧锁着脚跟的时候，那往往意味着，他有一个有价值的让步方案不肯拿出。他们发现，如果他们采用提问的办法，常常可以鼓励他放开脚跟，透

露他的让步方案。

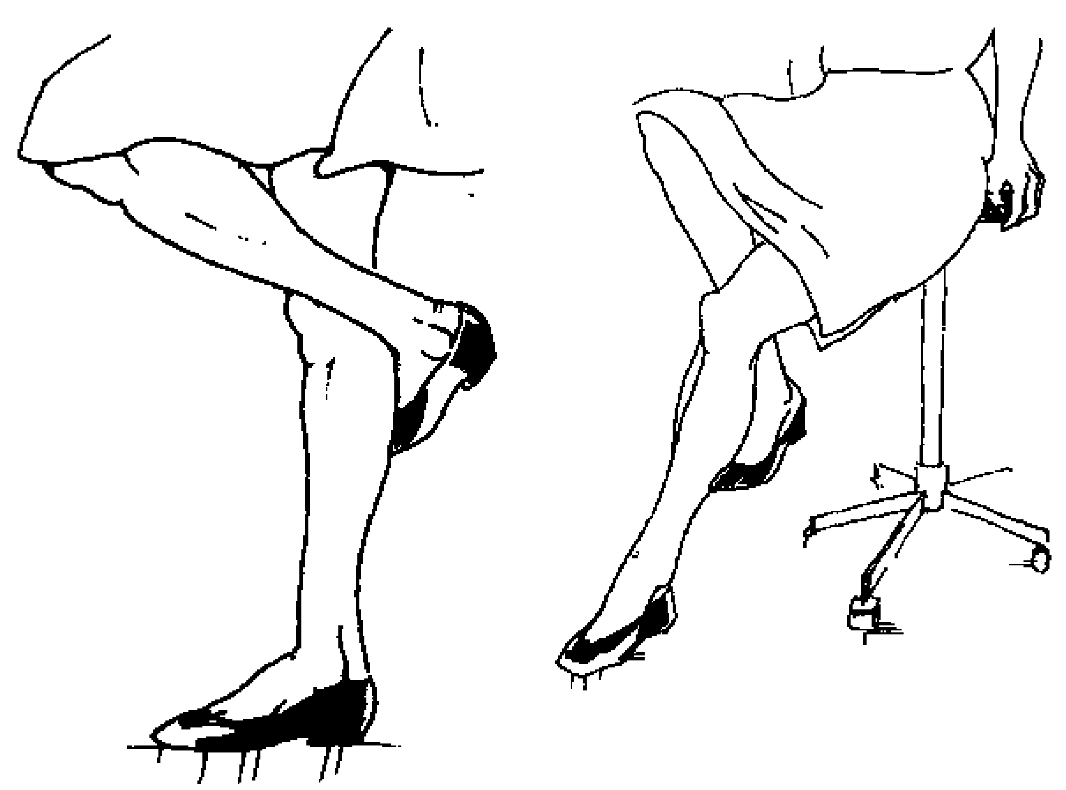


图 89 站立的脚锁腿姿势　　图 90 脚锁腿的坐姿

往往有这样一些人，他们说，他们习惯于锁着脚跟坐着或者采取否定的臂腿姿势群，因为他们觉得这样舒服些。考虑到否定的姿势可能增加或延长否定的态度，别人会把你看成是防御性的人，有鉴于此，你最好还是采取积极的和开放性的姿势，以提高你的自信心和改善你同别人的关系。

在超短裙时代，十来岁的女郎把腿和踝骨交叉起来，显然是有这个必要的。习惯成自然，现在许多女性仍然采取这个姿势。这可能使别人误解她们。人们会对这些妇女



作出谨慎小心的反应。在下结论之前，必须把女性时尚趋势考虑在内，因为这会影响妇女的腿部姿势。

脚锁腿姿势

大概只有妇女采取这个姿势。一只脚面锁在另一条腿的周围，以加强防御的姿势。当这个姿势出现时，可以肯定，这个妇女在心理上是离群索居的，或者说，像乌龟一样退进自己的硬壳里。如果你想打开这个硬壳，就必须采取热情的、友好的、低调的态度。羞涩的或者胆小的妇女往往采取这样的态度。

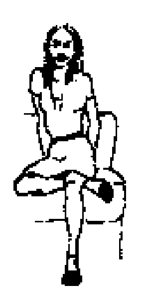
我记得这样一次面谈:一位新的推销员向一对刚结婚的年轻夫妇推销保险。结果以失败告终。这个新的推销员不知道他为什么失败,因为他完全遵循了推销的规则。我向他指出,他未能注意到,在整个推销的过程中,那位妇女始终是脚锁着腿坐着。如果这个推销员明白这个姿势的含义,他也许能够使她注意聆听他的介绍,从而取得较好的结果。



第八章　其他流行的姿势和动作

跨着椅子

几个世纪以前，人们用盾保护自己，抵挡敌人的矛和棒。今天，人类开化文明了，当他受到人身或者语言上的攻击时，他使用他掌握的任何东西来象征这种保护举动。这包括：站在门背后、站在过道、站在篱笆或者桌子的后面、站在敞开的汽车门的后面，以及跨在椅子上（图91)。椅背好像盾一样，保护着此人的身体，把他变成了咄咄逼人的勇士。大多数跨椅子的人是霸道的，当他们感到谈话变得腻味的时候，他们力图控制他人。椅背成了很好的屏障，可以阻挡他人的“进攻”。这样的人往往很聪明伶俐，他们不知不觉地就跨在椅子上。



对付这样的人很简单，你站在或者坐在他的后面，使

他感到容易遭到“进攻”，从而迫使他改变姿势，变得不那么咄咄逼人。这个办法在一群人中间很灵验，因为跨椅子的人把他的后背暴露给他人。这使他不得不改变姿势。

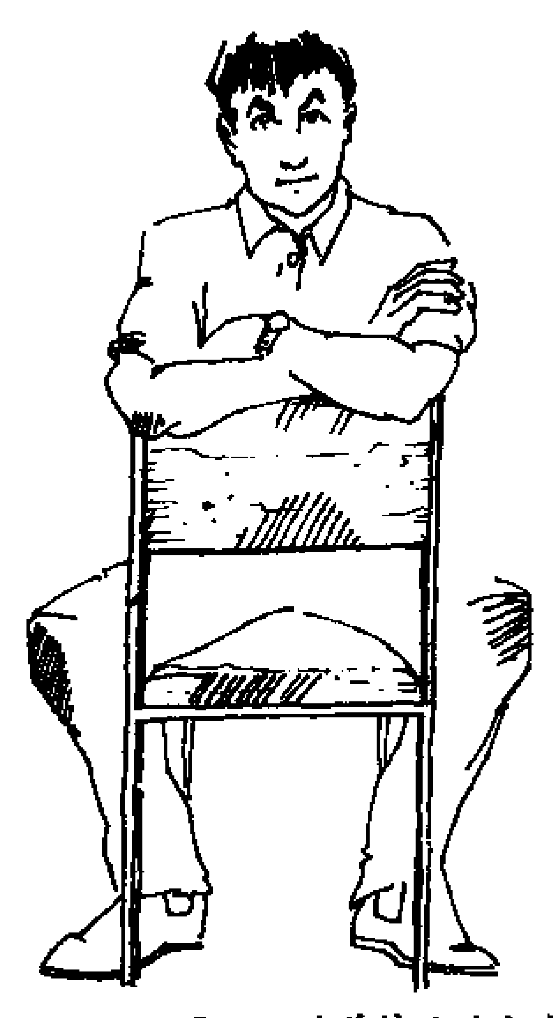


图 91 跨着椅子的坐姿

但是，在两个人面对面的情况下，如何对付跨在转椅上的人呢？同跨在转椅上的人讲道理，是没有用处的。所以，最好的“防御”办法就是发动非语言的“进攻”。你站在跨转椅的人的上方，向下俯视着他，进入他的“个人地盘”。这使他感到非常不安，他甚至可能把椅子往后移



动，以避免被迫改变姿势。

如果习惯于跨椅子的人对你进行访问，他的这种习惯使你感到讨厌，那么，你可以让他坐在固定的、有扶手的椅子上，从而使他无法采取他所爱好的姿势。

捡想象中的绒毛

当一个人不赞成他人的意见或态度，但又不愿意说出自己的看法时，于是，就产生了一种所谓的替代姿势。从衣服上捡想象中的绒毛，就是这样的一种姿势。捡绒毛的姿势通常是把目光从对方的身上转向天花板，与此同时，做一些不相干的小动作。这是最常见的表示不赞成的信号。当听者不断地从衣服上捡想象中的绒毛时，这有力地表明，他不喜欢对方的看法，尽管他可能在语言上表示没有异议。

你可以展开手掌，问道，“你有什么看法?”或者“我看你在这方面有些想法，可以告诉我吗?”然后，你便靠在椅子上，伸开双臂和双掌，等待对方的回答。如果对方表示同意你的观点，但他继续捡想象中的绒毛，那么，你就必须采取更加直截了当的办法，掏出他内心的想法。

23. 头部姿势

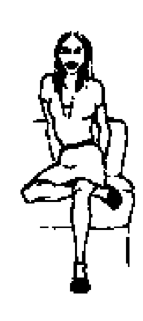
如果不谈谈头部的基本动作，那么，本书就说不上是完整的了。最广泛应用的头部动作是：点头和摇头。点头是肯定的姿势，大多数国家都用来表示：“是”。对天生的



聋哑人和盲人进行的研究表明，他们也使用这个姿势来表示肯定、确认的意思。这产生了一种理论，叫做“天生的姿势”。摇头通常表示否定的意思。有些人说，这也是天生的姿势。不过，另外一些人则认为，这是人类学会的第一个姿势。他们确信，新生的婴儿吃够奶时，便摇头，拒绝妈妈的奶头。当他们长大一点时，吃够了饭，便摇头，拒绝家长继续喂他。



图 92 捡想象中的绒毛



当同别人打交道时，有一个最简易的办法可以发现他人伪装的反对。那就是，在对方口头上表示同意时，看看他是否摇头。例如，对方口头上说，“是的，我同意你的

观点”，或者“我真喜欢在这里工作”，或者“我们在圣诞节以后将认真地干起来”，但与此同时，他却不断地摇头。虽然他说的话似乎令人信服，但他摇头的姿势却意味着，他采取否定的态度。你最好不要听信他讲的话，对他进行进一步的追问。

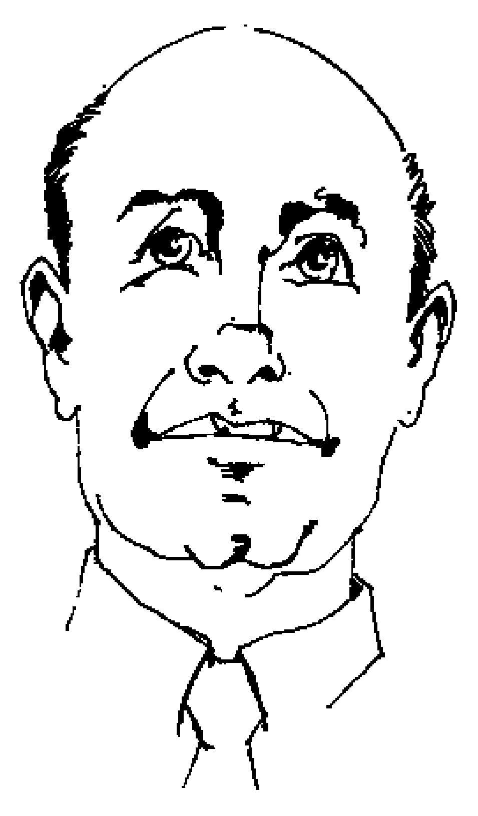


图 93　中立的头部姿势



图 94　感兴趣的姿势

基本的头部姿势

有三种基本的头部姿势。第一是抬头姿势（图 93）。对他所听到的话采取中立态度的人往往采取这样的姿势。



头部通常是静止的，偶尔也点点头。这个姿势常常结合手脸评价性姿势。

当头倒向一边的时候，那就表明他感到兴趣（图94)。达尔文第一个指出，人类像动物一样，当他对某种东西感到兴趣时，便把头倒向一边。如果你向顾客介绍商品，或者发表演说，你应当经常在听众中间看看有没有采取这样姿势的人。如果你看到他们把头倒向一边，并且采取手脸评价性姿势，那就表明你的讲话打动了人。如果妇女采取这个姿势，那便表明她对某个美貌的男子感兴趣。当别人跟你讲话时，你只要采取倒头的姿势和点头的姿势，就足以使对方对你感到亲切温暖。



图 95　不赞成的姿势



如果头向下倾，那就表明对方的态度是否定的或者批判性的（图 95）。批评性的评价姿势群通常跟头向下倾的姿势结合在一起。除非你设法使对方的头向上抬或者向一边倒，否则，你可能在沟通方面存在问题。作为讲演家，你将常常面对这样的听众：他们全都头向下倾，交叉双臂。职业的演说家和教官通常会首先设法引起听众的兴趣，然后才开始讲话。通过这个办法，使听众抬起头来，聚精会神地听讲。如果讲演者的做法获得成功，听众抬着的头会慢慢倒向一边。

双手放在脑袋后面

双手放在脑袋后面的姿势通常被会计师、律师、推销经理、银行经理或者自信心很强和具有优越感的人所采用。如果我们能够看透人的内心世界的话，他大概是在说，"所有的答案我都有了"，"有朝一日，你会像我一样聪明"，或者"一切都在控制之中"。那些"无所不知"的人也采用这个姿势。许多人会感到恼火，如果对方向他们采取这个姿势的话。律师习惯于对他们的同僚采取这个姿势，用非语言的方式表示他们如何消息灵通。这个姿势也被用来作为"地盘"的信号，表示那个地盘属于他所有。图 96 中的那个人还采取锁腿的姿势，显示他不仅具有优越感，而且还想进行辩论。

根据具体的环境，有几种方法来处理这个姿势。如果你想弄清楚为什么此人具有优越感的话，你可以身体前倾，张开手掌问道，"看来你对此有所了解。你可以谈谈





图 96 “有朝一日，你会像我一样聪明。”

吗?”然后，你靠在椅背上，等待回答。另一个办法是迫使此人改变姿势，从而使他的态度也跟着发生变化。为了做到这一点，你可以把某种东西放在他够不着的地方，然后问：“你看到过这个吗?”用这个办法迫使他身体向前倾。模仿他的姿势，也是一个很好的对策。如果你想表示同意对方的观点，你只要模仿他的姿势就可以了。

如果双手置于脑后的人对你进行斥责，你可以采取同样的姿势来对他进行非语言的威胁。例如，两个律师当着彼此的面采用这个姿势来表示彼此平等和意见一致（图97)。但是，恶作剧的小学生如果在校长的办公室采取这个姿势，那会激怒校长的。



这个姿势是怎么产生的，现在还不清楚，但很可能是这样的：人们把双手当作想象中的扶手椅，躺在上面，放松休息。



图 97　“我跟你一样聪明！”

对这个姿势的研究表明，在某个保险公司中，30 个销售经理中有 27 人经常在销售人员或他们的下属面前采取这个姿势，但在他们的上级面前很少采取这样的姿势。在他们的上级面前，这些经理采取的是顺从和防御性的姿势群。



24. 咄咄逼人的和作好准备的姿势群

在下面的情况下经常采取这样的姿势：孩子们同家长争辩；运动员等待比赛开始；拳击运动员在更衣室等待着较量。



图 98　准备采取行动

在所有这些情况下，这些人都站着，把双手放在臀部上，即所说的叉腰，因为这个姿势最经常被人们用来传达一种咄咄逼人的态度。有些观察家把这叫做“作好准备”的姿势，在适当的场合，这是对的，但其基本含义是“侵



略性的”。它也被叫做成功者的姿势，同为一定目标而奋斗的人联系在一起。这些观察都是对的，因为在这两种情况下，人们都是为某种事情而采取行动，不过，它仍然是咄咄逼人的、积极进取的姿势。男人经常在女人的面前采取这样的姿势，以表示男子汉积极进取的大无畏精神。

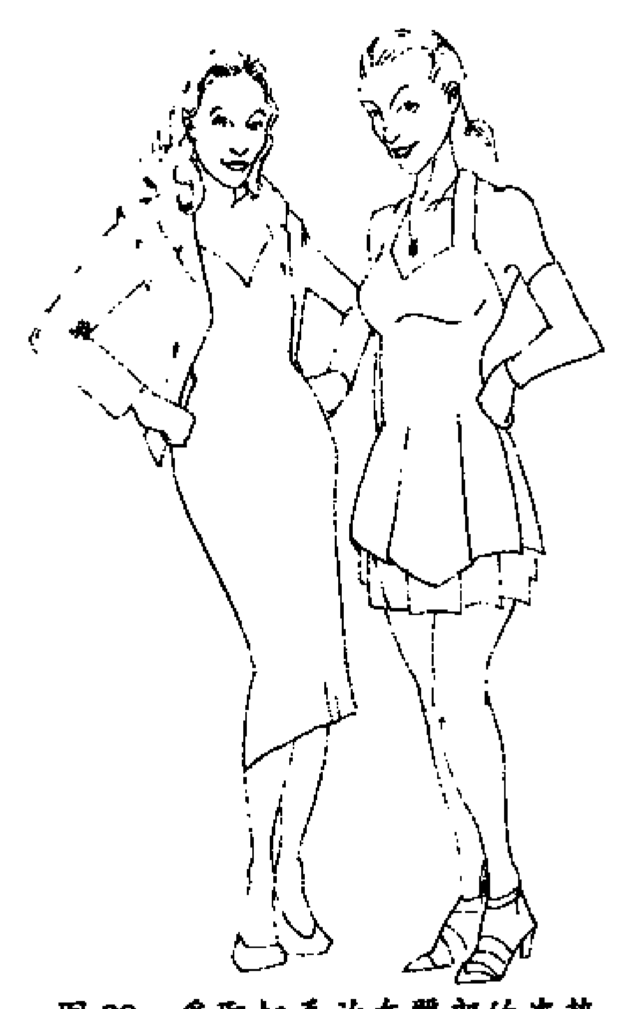


图 99 采取把手放在臀部的姿势，可以使衣服显得更加吸引人



有趣的是，当鸟类搏斗或者讨好异性的时候，它们总

是扑腾着翅膀，以便使它们显得雄伟高大一些。人类采取把手放在臀部即叉腰的姿势也是为了同一个目的，使自己显得高大一些。男子采用这个姿势，向进入其地盘的其他男子发出非语言的挑战。

重要的是，要考虑到采取把手放在臀部上的叉腰姿势以前的其他姿势和周围环境，才能对此人的态度作出正确的评价。其他一些姿势可能进一步支持你的结论。例如，在采取这个咄咄逼人的姿势以前，外套是敞开着，推到臀部，还是扣着钮扣的？外衣紧闭的准备姿势是一种沮丧的态度，而外衣敞开、推向后面的姿势（图 98）则是一种积极进取的姿势，因为此人把他的心脏和喉咙部分都敞露在外，用非语言的方式显示了一种勇敢无畏的姿态。这个姿势可以得到进一步的加强，如果把两只脚在地面上均匀地分开或者再加上紧攥的拳头的话。

这种积极进取/作好准备的姿势常常被职业的模特儿所采用，用以给人一种印象：她们的衣服可供积极进取、思想开朗的现代妇女穿用。有时，这个姿势也可以把一只手放在臀部，另一只手表现其他姿态（图 99）。批判性的评价姿势常常结合双手放在臀部的叉腰姿势。

坐着的准备就绪姿势

谈判者可以识别的一个最有价值的姿势是：坐着的准备就绪姿势。例如，在推销的场合，如果在推销结束时可能的买主采取这样的姿势，而且面谈到此为止一直进展顺利，那么，推销人员可以要求订货，并且有望获得成功。根据重



放的保险推销人员跟可能的买主面谈的录像,可以看出,如果客户在采取准备就绪的姿势以前,采取了托下巴(作出决

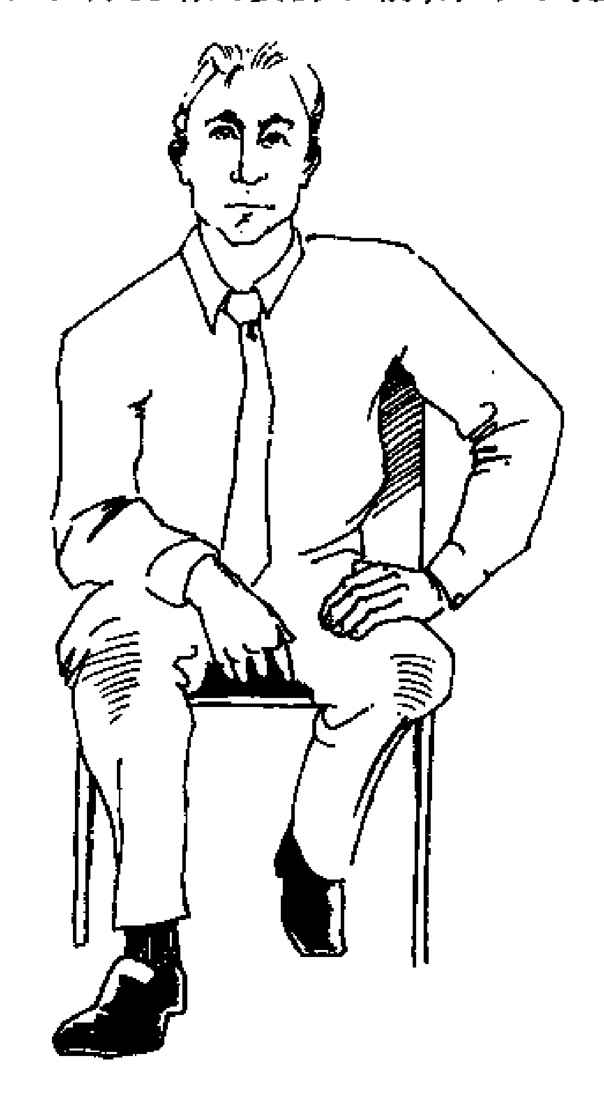


图 100 准备继续谈下去

定)的姿势,那么,客户就会买保单。相反,如果在结束推销的时候,客户在托下巴的姿势之后,立即采取了双臂交叉的姿势,这笔生意肯定是做不成了。遗憾的是,大部分推销课程告诉推销员的只是如何争取订单,而很少考虑客户的身



体姿势和姿态。学会识别准备就绪之类的姿势，不仅有助于推销更多的东西，而且还有助于留住更多的人从事推销职业。大发雷霆的人也会采取准备就绪的姿势，不过，他准备的是别的东西——把你赶出去。在这之前的姿势群可以对此人的意图作出正确的评价。

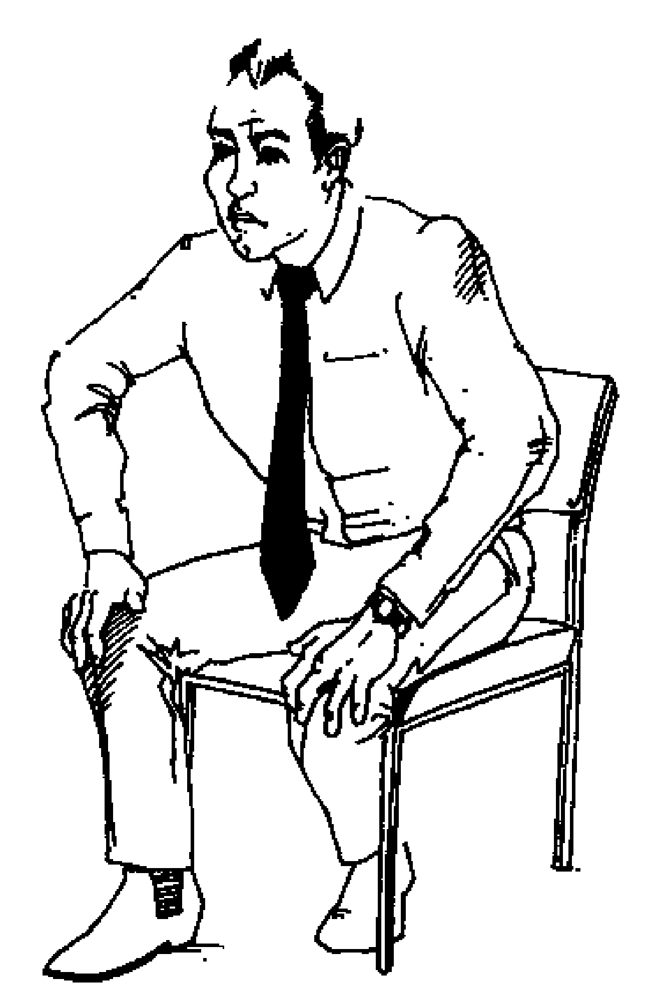


图 101　准备结束一次会见或谈话：把手放在膝盖上

起始者的姿势



准备就绪的姿势显示了一种愿望：想要结束会见或谈话。这个姿势是：身体前倾，两手放在两个膝盖上（图 101）

或者身体前倾，两手抓住椅子（图 102）。如果在谈话的过程中出现了这两个姿势中的任何一个，你最好主动结束谈话。这样可以使你保持心理上的优势，并控制局面。

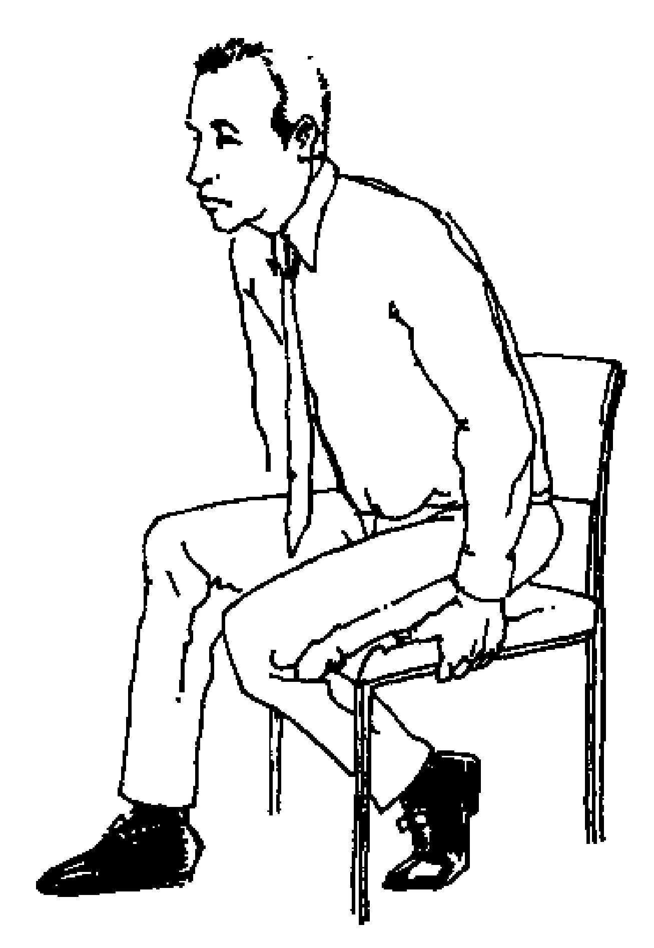


图 102 瞄准目标：抓住椅子，身体前倾

性放肆

拇指插在腰带或口袋里，这个姿势显示了性放肆的态度。这是美国西部牛仔电视片最常用的姿势之一，用来向观众显示他们喜爱的西部持枪人的男子汉气概（图 103）。双臂采取准备就绪的姿势，而双手则成为关键的指示器，突



出了生殖部分。男子用这个姿势来标明他的“地盘”或者向其他男人表示自己的无畏气概。当在女人面前采取这个姿势时，则可以解释为：“我是充满活力的，我可以控制你。”

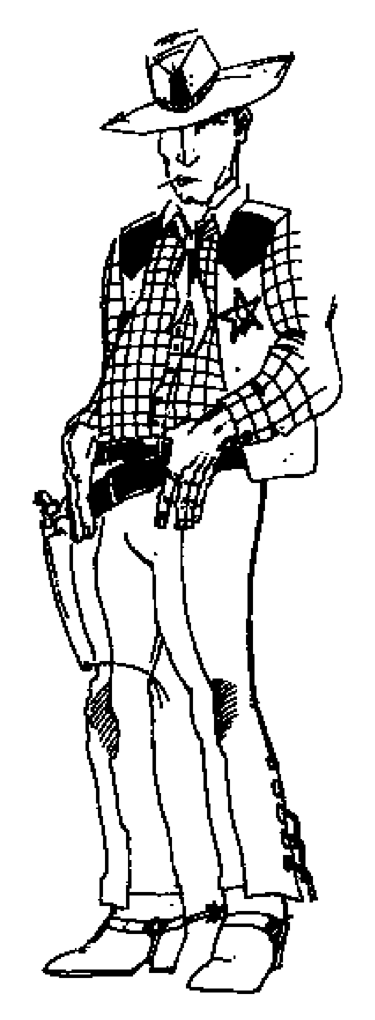


图 103　牛仔的姿势



图 104　性放肆的女人

这个姿势，再加上眉来眼去和用一只脚指向一个女性，那么，大多数女人对此是很容易心领神会的。这个姿势暴露了大多数男人的内心世界，无意之中告诉女人他在想什么。这个姿势群主要是男性的，但是，穿牛仔裤的女人也可



以采取同样的姿势(图 104)。当穿连衣裙之类的衣服时，性放肆的女性表现为：把拇指插在裤带或口袋里。

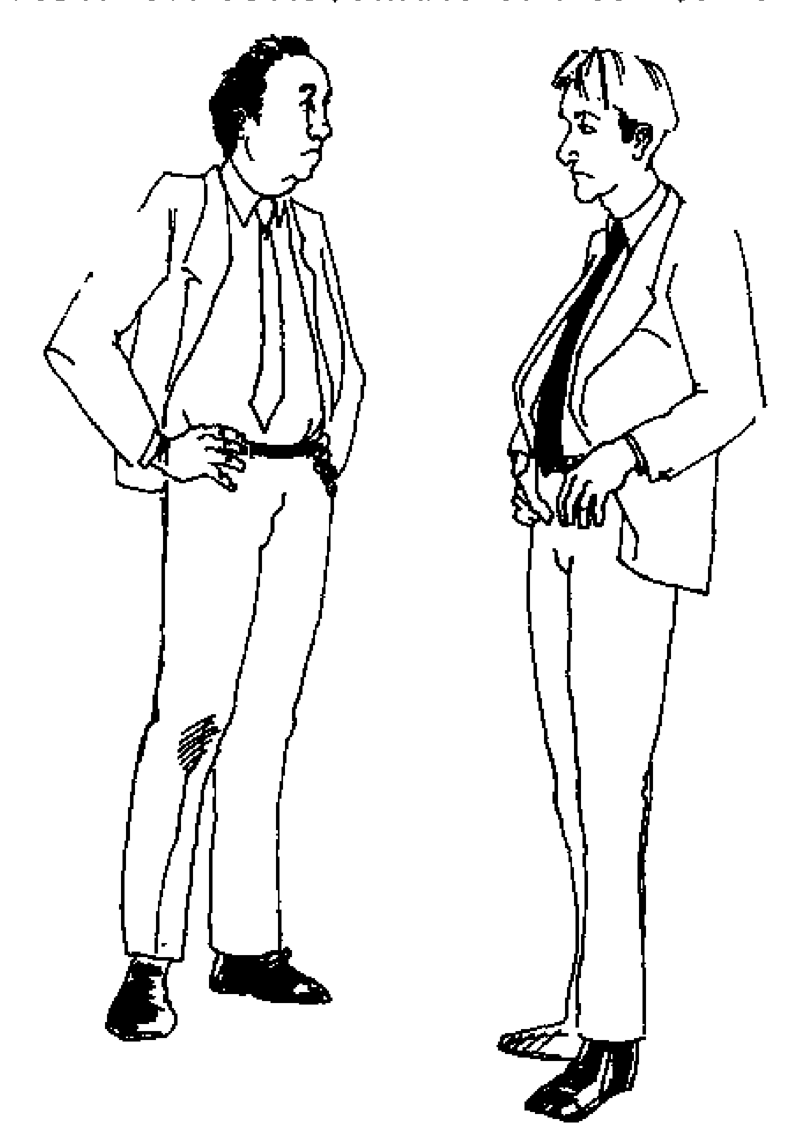


图 105 彼此打量对方

两个男性之间的对峙

图 105 显示，这两个男人彼此打量着对方，使用的是两手放在臀部的姿势和两手拇指插在裤带里的姿势。两人保持一定的距离，呈一定的角度，身体的下半部是放松



的；考虑到这一点，这两个男子是无意识地打量着对方，不可能发生斗殴。他们的交谈可能是偶然的或者友好的，但是，只有当他们停止把双手放在臀部的姿势，并采取张开手掌的姿势时，才会出现完全放松的气氛。

如果这两个人直接面对面地对峙，双脚牢牢地站在地上，那么，很可能发生一场斗殴（图 106)。

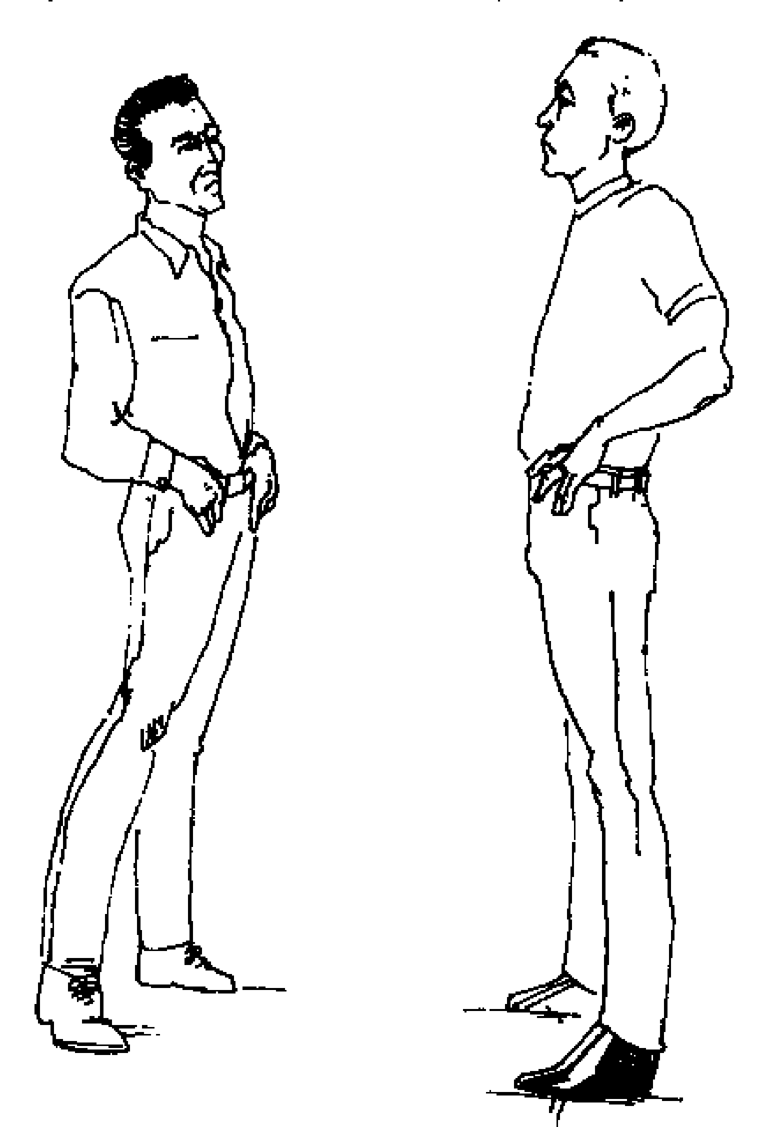
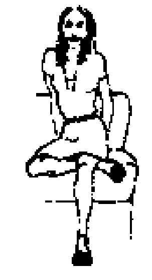




图 106　一场斗殴在酝酿着



第九章 眼神的信号

在整个人类的历史上，我们一直专注于研究眼神及其对人类行为的影响。我们常常使用这样一些言语："她的目光像利剑般地凝视着他"，"她有着婴儿般的大眼睛"，"他贼眉贼眼"，"她有着诱人的眼睛"，"他目光炯炯有神"，"他用恶毒的目光瞪着我"。当我们使用这些言语时，我们不知不觉地提到人们的瞳孔及其凝视的眼神。海斯在其《暴露真情的眼神》一书中说，在人类所有的沟通信号中，眼神可能是最能说明问题、最准确的信号，因为眼睛是身体的焦点，瞳孔是单独地发生作用的。

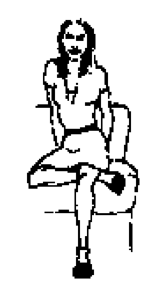
在一定的光线条件下，瞳孔随着人们的态度和情绪的变化而放大或收缩。当人们激动时，他的瞳孔可能比平常扩大四倍之多。相反，当人们生气、情绪不好的时候，瞳孔可能收缩成为人们通常所说的"圆珠般的小眼睛"或者"蛇眼"。在调情方面，眼神是大有用处的。女性对眼睛进



行化妆，更加突出眼神的作用。如果一个女人爱上一个男人，她会放大瞳孔，用圆圆的眼睛凝视着他，而他也会下意识地正确理解这个信号的含义。由于这个缘故，谈情说爱的约会往往是安排在光线昏暗的环境中，在这样的情况下，瞳孔可以放得大大的。



眼神有助于了解一个人的内心世界



彼此凝视着对方的年轻恋人们不知不觉地使瞳孔放大。由于瞳孔放大、圆睁两眼，双方都变得激动起来。研

究表明，把男女性交的色情片子放给男人看时，他们的瞳孔几乎比平常要放大三倍。把同样的片子放给女人看时，她们的瞳孔放大的程度比男人还要大。这就使人们对所谓色情片子对女人的刺激比男人要小的说法产生怀疑。

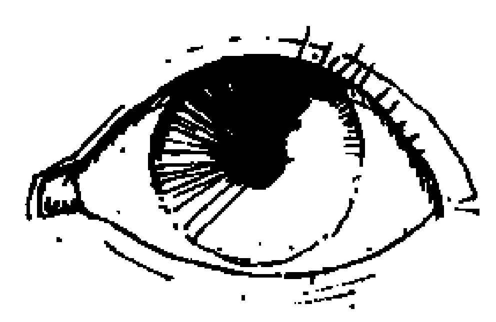



图 107 珠子般的小眼睛

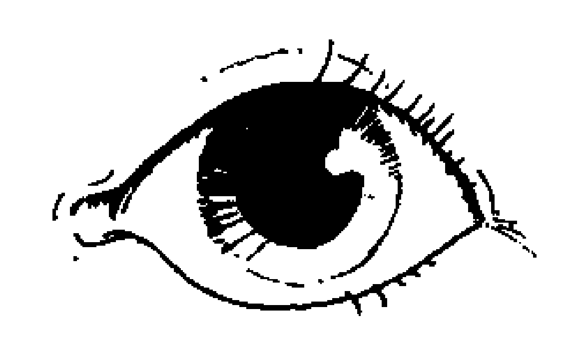


图 108 性感的眼睛

婴儿和少年的瞳孔比成年人要大。当成年人在场时，他们的瞳孔始终放得大大的，以便使自己显得可爱，从而引起人们的注意。

对玩儿桥牌的能手进行的测试表明，如果对手带着墨镜，那么，这些能手赢牌的次数就会减少。例如，在桥牌的比赛中，如果对方手中有四张“爱司”（aces），他会高兴得瞳孔迅速放大，这种情况自然会被桥牌能手觉察而采取相应对策。如果对手带着墨镜，瞳孔的信号就无法看到，能手赢牌的次数就会比平常减少。

中国古代的珠宝商在讨价还价时，就通过观察买主瞳孔的变化情况来决定自己的策略。几百年以前，妓女把颠茄汁滴在眼里放大瞳孔，以便使自己显得更加漂亮些。已故的阿里斯托尔·奥那西斯以戴墨镜而出名，他进行商务

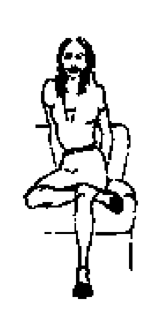


谈判时，总是戴着墨镜，以免他的眼睛暴露他的内心世界。

有句老话说，“当跟人交谈时，先看他的眼睛。”当你跟别人交谈或谈判时，先看看他的瞳孔，因为瞳孔会把对方的真实思想暴露给你。

25. 凝视的行为

只有当你跟别人“眼睛对着眼睛”交谈时，才能建立沟通的真正基础。某些人跟我们谈话时，可以使我们觉得非常舒服；另一些人则使我们感到不自在；还有一些人似乎是不可信的。这主要同他们跟我们谈话时凝视我们或被我们凝视的时间长短有关系。如果一个人不诚实或者隐瞒了一些情况，那么，他的眼神同我们的眼神相遇不会超过三分之一的时间。如果一个人的眼神同你的眼神相遇超过三分之二的时间，那么，这至少意味着两层意思：第一，他或她发现你非常有趣或者有魅力，在这种情况下，凝视跟瞳孔的放大联系在一起；第二，他或她对你采取敌对态度，可能发出一种非语言的挑战，在这种情况下，瞳孔收缩起来。阿吉勒说，他发现这样的情况：当 A 某人喜欢 B 某人的时候，他会长时间地凝视 B。这使 B 感到，既然 A 喜欢他，所以他也喜欢 A。换句话说，为了同别人建立融洽的关系，你的目光同对方目光相遇应当占到整个交谈时间的 60－70%。这还会使他开始喜欢你。因此，毫不奇怪，同对方目光相遇不到交谈时间三分之一的胆小不安的



人很少能够得到人家的信任。在谈判中，应当避免戴墨镜，因为如果你戴墨镜，会使对方感到你在盯着他。

像大部分身体语言和姿势一样，两人目光相遇时间的长度因国而异。南欧人凝视对方的时间太长，往往使人家感到讨嫌。日本人在与他人交谈时，看着对方的脖子，而不是看着对方的脸面。要始终记住，在得出结论以前，首先要考虑文化环境。

不仅要注意凝视时间的长度，而且还要注意你凝视对方脸面和身体的范围，因为这也会影响谈判的结果。这些信号是通过非语言的方式传达和接受的。接受的一方要作出准确的解释。

需要30天有意识的练习，才能有效地掌握眼神，从而改善你的沟通技巧。



图109　业务性的凝视



业务性的凝视（图 109）

当进行业性务讨论时，可以设想对方的前额上有一个三角。你的视线要盯住这个地区，这样就可以造成一种严肃的气氛，使对方感到你是认真的。如果你的视线保持在对方眼睛的水平线以上，你就能够控制互动的局面。

社交性的凝视（图 110）

当你的视线落在对方眼睛水平线以下的时候，就形成了一种社交气氛。对凝视进行的实验表明，在社交性见面的时候，你也应当注视对方脸上的三角区域，不过，这个三角区域介于双眼和嘴之间。



图 110　社交的凝视

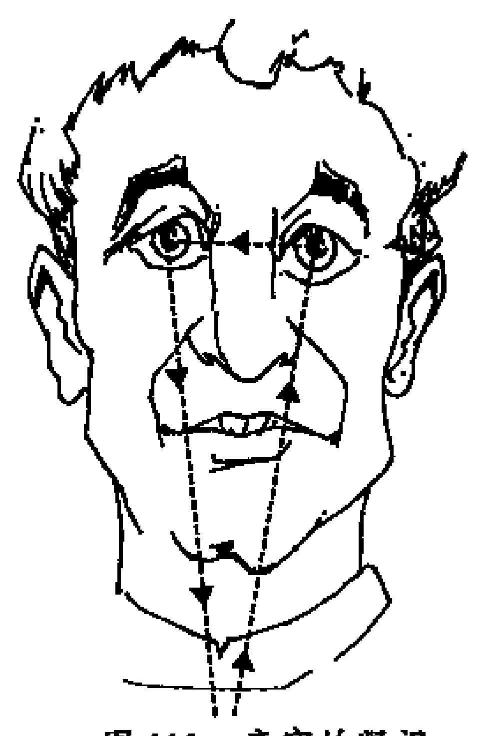
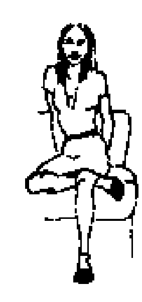


图 111　亲密的凝视



亲密的凝视（图 111）

这种凝视从对方的双眼开始，越过下巴，直至身体的其他部分。在亲密的会见中，这个三角在双眼和胸部或乳房之间，如果从较远的距离凝视，这个三角在双眼和胯部之间。男性和女性都用这种凝视来表示对对方感兴趣，如果对方有意，就会回报以同样的凝视。

斜视

斜视既可以用来表示感兴趣，也可以用来表示敌意。当它同眉毛微微竖起或者同微笑结合在一起时，它表达的是感兴趣，常常被用来作为求爱的信号。当它同皱眉、眉毛下垂或者嘴角下垂结合起来时，则反映了怀疑、敌对或者批评性的态度。

总结

注视他人身体的部位，可能对面对面交谈的结果产生强有力的影响。如果你是经理，要申斥一个懒惰的雇员，那么，你采取哪一种注视的方法呢？如果你采取社交性的凝视，那么，不管你的嗓门儿有多大，多么带有威胁性，这个雇员也不大可能理会你的言词。社交性的凝视减少了你的言词的分量，而亲密的凝视又会使雇员感到尴尬。只有业务性的凝视比较适合，他告诉雇员，你是严肃认真的，因而会产生强大的威慑力量。





图 112　闭上眼睛

女人往往采取一种被男人说成是“跟我走”的目光，它同斜视和亲密的凝视有关系。如果男人或女人想表现得冷淡，他或她应当避免采用亲密的凝视，而代之以社交性的凝视。如果在求爱的时候采用业务性的凝视，那会使对方感到冷漠或不友好。如果你对可能的性伙伴采取亲密的凝视，你就流露了你的内心想法。女人最善于发出或接受这样的凝视，但是，遗憾的是，大多数男人没有这个本领。男人采用亲密的凝视时，是非常明显的。可是，当女人给一个男人发出亲密的凝视时，他却觉察不出来，这使女人非常失望。



闭眼姿势

在我们与之打交道的人中,有一些人在说话的时候闭着眼睛,他们是最令人恼火的人。这个姿势是下意识地采取的。采取这种姿势的人企图把你排除在他的视线之外,因为他对你感到腻味或者不感兴趣,再不然,就是他觉得他比你高一筹。在一般谈话的过程中,通常每分钟眨眼六至八次。而此人闭上眼睑的时间长达一秒钟或一秒钟以上,因为他不想看到你。最厉害的闭眼姿势是完全闭上眼睛,呼呼大睡。不过,在面对面的谈话中很少发生这样的事情。

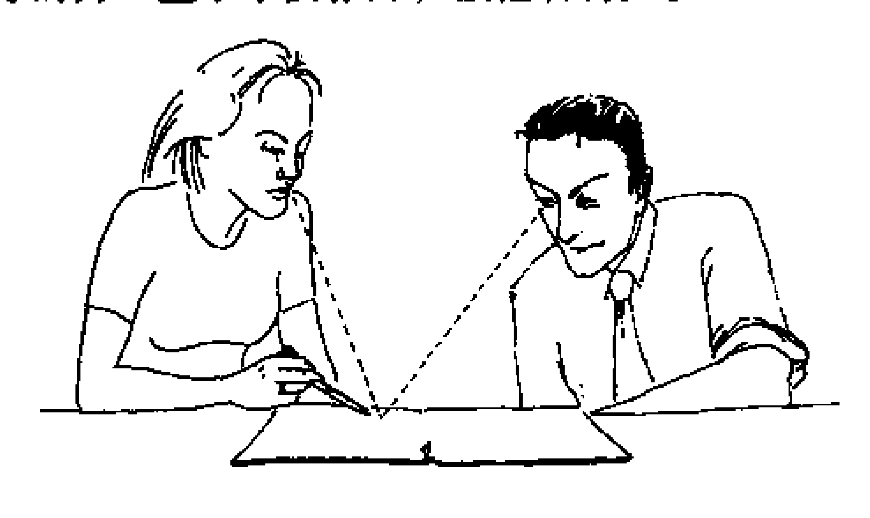
如果一个人自己觉得比对方优越,那么,他除了采取闭眼的姿势外,头还向后仰,给你一个“长脸”。如果在交谈的过程中,你看到对方采取闭眼的姿势,那就是一个信号,表明你采取的谈话方式可能引起负面反应。如果你想进行有效的沟通,就必须换一个方式(图 112)。

26. 控制对方的视线

写到这里,应当谈谈,当你使用书籍、图表等等直观物品进行沟通时,如何控制对方的视线。研究表明,在向人的头脑传达的信息中,有 87%是通过眼睛,9%通过耳朵,4%通过其他器官。例如,如果一个人在你讲话的时候,一直看着你的直观物品,那么,你的信息只能被他吸收 9%,假如这些信息不是直接对着他的眼睛的话。如果这些信息同直观物品有关,那么,你的信息有 25 - 30%



可以被他吸收，假如他一直望着你的直观物品的话。为了最大限度地控制他的视线，你可以用一支铅笔指着直观物品，同时用语言表达他所看到的东西（图 113)。其次，把铅笔举起来，离开直观物品，放在他的眼睛和你的眼睛之间（图 114)。这产生了磁石般的效果，使他的头抬起来，望着你的眼睛。现在，他看着和听着你说的话，从而最大限度地吸收了你的信息。要注意，当你讲话的时候，你的另一直手掌要张开，让他看得见。



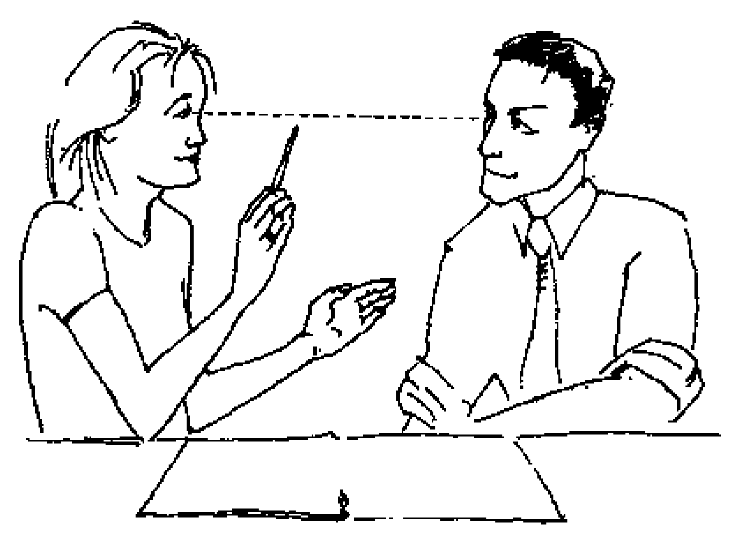




图 113 和图 114　用一支铅笔来控制一个人的视线

第十章 求爱的姿势和信号

我有一个朋友叫格雷厄姆,他琢磨出一种技巧,大多数男性都很愿意接受。只要参加社交活动,他能很快物色到合适的女士,几乎用破记录的时间(有时只用十分钟),你就可能看到他陪着一位女士向出口处走去,开车回到他的公寓。我曾经看到过他一个小时后就返回晚会了,在同一个晚上,他可以重复两三次这样的做法。他身上似乎是有一个雷达站,能够在合适的时间寻找到合适的姑娘跟着他走。很多人感到好奇,他成功的秘诀是什么?也许,你认识一个像格雷厄姆那样的人,会给自己提出同样的问题吧。

动物学家和行为科学家研究动物求偶行为时发现,雌性和雄性动物都会运用一系列复杂的求爱姿势,有些姿势比较明显,有些姿势比较微妙,大多数姿势是下意识做出的。在动物的世界里,每一个种类的求爱行为都不一样,都有固定的具体模式。例如,在几种鸟类中,雄鸟在雌鸟的周



围趾高气扬地走着，发出优美的鸣叫声，抖动着羽毛，表演一些复杂的形体动作，以便引起雌鸟的青睐，而雌鸟却很少有什么动作或者表现得冷漠。这种做法同人类在求爱时的动作很相似。格雷厄姆的技巧就是对他理想的女伴，表演男性的求爱姿势。而对他感兴趣的女士，也会做出反应，发出女性的求爱信号。这就通过非语言的方式给格雷厄姆开了绿灯，使他能够与她进行更加亲密的接触。

一个人获得异性青睐的关键，跟他或她表达求爱信号和理解对方反馈的能力直接有关。女性对求爱姿势比较敏感，因为她们理解大多数其他身体姿势的含义，而男人则比较迟钝，往往完全茫然无知。

有趣的是，女士们认为格雷厄姆这样的人"充满性感"、"有男子汉气概"和"让你觉得有点女人味的男人"；这是她们对他的不断求爱姿势的反应。而男人们则将格雷厄姆描绘成"好斗的"、"虚伪的"、"傲慢的"人；这是他们对格雷厄姆这样的情场对手的反应。由于这个缘故，他很少有男性朋友。其理由是非常明显的：没有任何男人喜欢情敌受到自己女友的青睐。

有人经常问道："人们使用什么样的姿势和形体动作来表达求爱的愿望呢？"现在我们列举一些男女双方为了吸引可能的性伙伴而使用的一些信号。你会注意到，女性求爱信号的空间比男性要宽广。这是因为女性求爱信号的种类比男性多。

有些求爱信号是经过深思熟虑，有意识地做出的。而另外一些求爱信号则是完全无意识的。我们是怎么学会这



些信号的，这一点很难解释清楚。一个普遍的看法是：它们可能是天生的。

阿伯特·谢夫伦博士在他的《心理疗法中的准求爱行为》这篇文章中写到，当一个人靠近异性时，会发生一些生理变化。他发现，为了准备一次可能的异性交往，他的肌肉变得强劲，眼部和脸部周围的浮肿肌肉减少了，精神高昂，胸部突出起来，肚子自动地收缩，大腹便便的样子消失了，身体挺得笔直，人显得更加朝气蓬勃。观察这些变化的理想之地是在海滩上：一个男人和一个女人从远处朝着对方走来，当两个人走得十分靠近，能够凝视对方时，便出现了这些变化。直到双方走过去之后，他们才会恢复到原来的身体状态（图 115 至 117)。

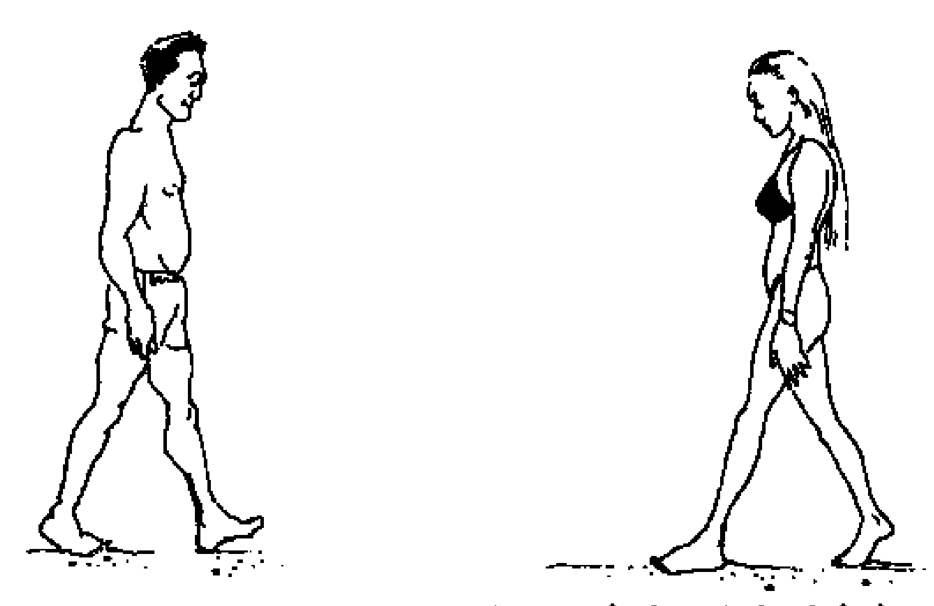
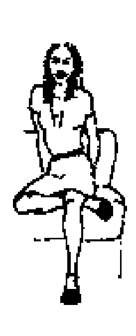


图 115 一个男人和一个女人在沙滩上相对走来



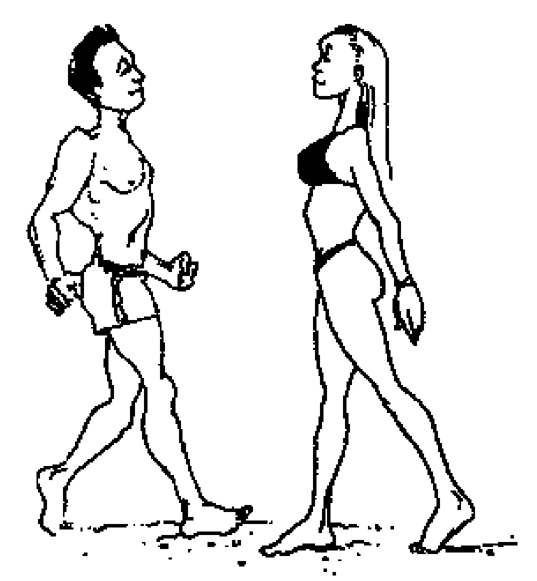


图 116　他们彼此相视

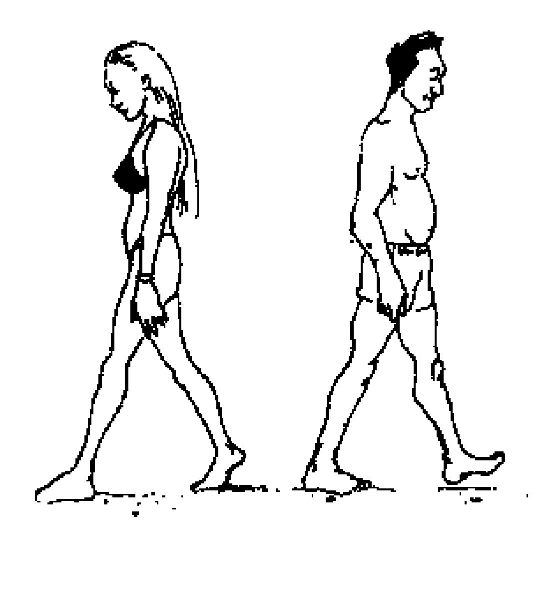


图 117　他们从对方身旁走过去

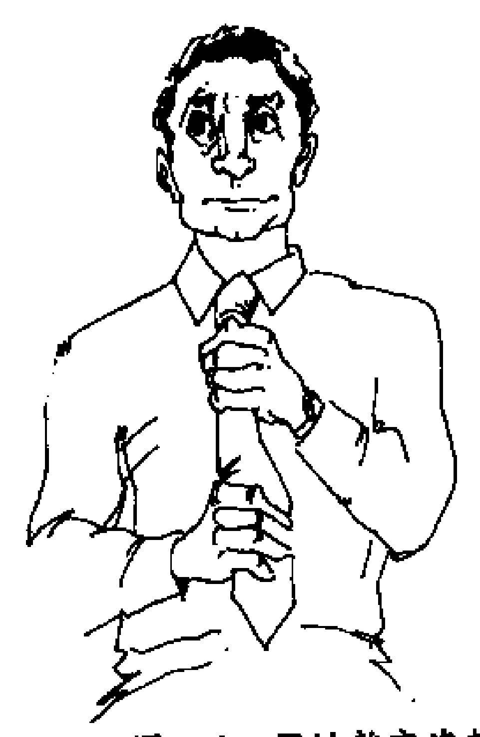


图 118　男性整容姿势



27. 男性求爱姿势

像大多数动物一样，人类中的女性接近男性时，男性会有一些修饰自己的姿势。

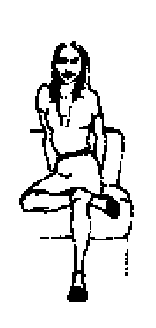
除了已经提到过的那些本能的生理反应外，他还会摸摸喉咙，整理一下领带。如果他没有系领带，他可能平展一下领子，弹一弹肩上想象中的灰尘，整理一下袖口、衬衫和外衣。他还可能用手梳理一下头发。

他向女士展示自己最勇敢的做法，是将两个拇指插进腰带里，充分显示他的男性魅力（图 103）。他也可能将身体转向她或者用脚指向她。他会凝视对方（图 111），凝视的时间比平常要长几秒钟。如果他十分锐敏，他的瞳孔将会放大。如果他站着的话，他往往将手放在臀部（图 98），用以强调他的身材，并显示他准备与这位女士发生更加密切的关系。当他坐着或斜靠在墙上时，他可能将两腿分开，突出胯部。

当人们采用求爱的姿势时，大部分男人像站在河里用木棍打击鱼的头部来抓鱼那样。正如我们将看到的那样，女性比男性拥有更多的引诱办法和“抓鱼”技巧。

28. 女性求爱的姿势和信号

女性采用的基本求爱姿势大多数跟男性的类似，如：触摸头发、弄平衣服、将一只手或两只手放在臀部、把脚



和身体指向那位男士、延长凝视时间、增加眼神的接触。她们也会采用“两个拇指插进腰带”的姿势。男性采用这个姿势带有咄咄逼人的味道，而女性则表现得含蓄微妙；只有一个拇指插进腰带，或者把拇指从手提包和衣袋里伸出来。

兴奋也能使瞳孔放大、脸颊绯红。其他一些求爱信号如下。



图 119　推销香烟时采取的讨好姿势群

摆头的姿势

她们常常摆动头部，将头发甩到肩上，或从脸上移开。甚至留短发的女士也可能采用这种姿势。

露出腕部的姿势

如果一位女士对一位男士感兴趣，她会将腕部平滑柔软的肌肤露出来。腕部一直被看作是身体中非常性感的部位。当她说话时，手掌也会露出来。吸烟的女士发现，当她们吸烟时，更容易采取露出腕部和手掌的姿势。露出腕部和摆动头发的姿势常被男性同性恋者模仿，这样更能够达到女性的形象效果。



图 120 女性修饰姿势

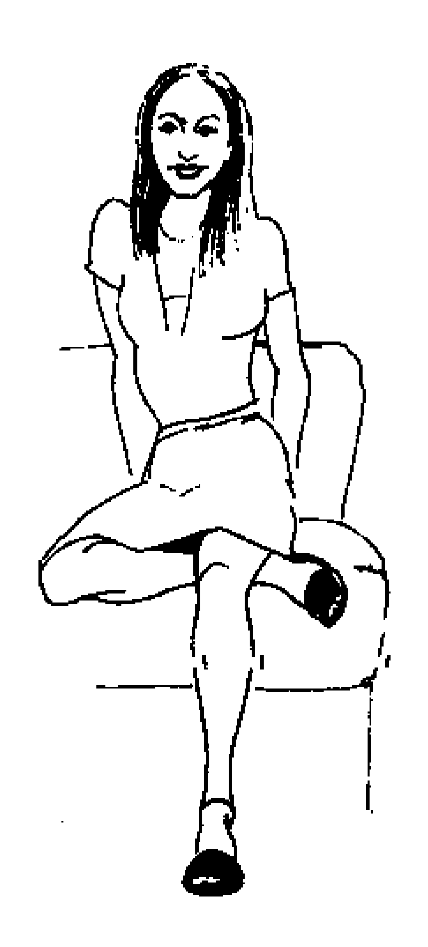


图 121 膝盖的指向



两腿分立的姿势

如果男士还没有到场，女士们两腿拉开的距离比平常大一些。不管她是坐着，还是站着，都会采取这种姿势。而防御性女士则采取两腿交叉并在一起的姿势。

扭动臀部的姿势

为了突出她的臀部，走动时常常扭来扭去。在销售产品和服务等行业中，一些非常微妙的女性姿势已经沿用几百年了。

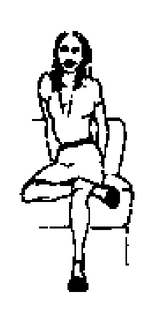
眼睛斜视的姿势

女士眼皮下垂，长时间捕捉男士的目光，直到对方注意她为止，然后马上移开视线。这样做能够很快地凝视到对方，也被对方凝视，从而燃起男士的欲火。

嘴微张、使嘴唇湿润的姿势

德斯蒙德·莫里斯博士把这种姿势叫做“自我模仿”，用以象征自己的性感部位。用口水或者抹一些唇膏，使嘴唇显得湿润。这样能使女性显得很有魅力和性感。

用唇膏



当一个女士变得非常性感时，她的嘴唇、乳房和阴部由于充满了血而变得绯红并膨胀。口红的应用已经有几千年的历史了，她们想通过用口红让自己显得更性感。

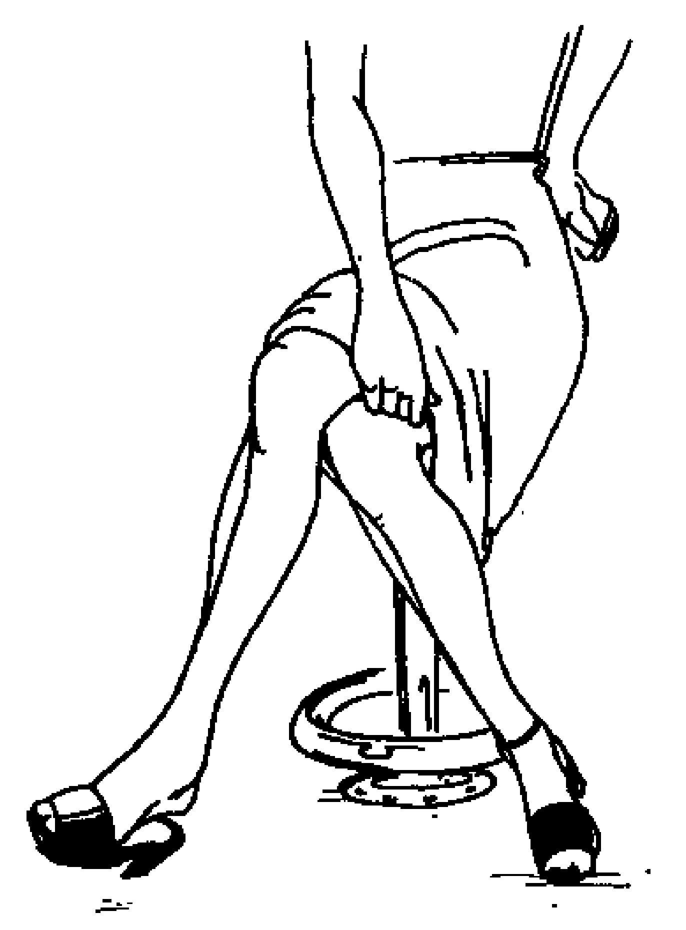


图 122 穿鞋的姿势暴露了内心世界

摆弄圆柱形物体

摆弄香烟、酒杯、手指或其他一些细长的物品，无意识地表明你心中在想什么。

耸肩斜视

这种姿势是对自己圆形乳房的一种模仿。图 119 所示，她圆睁双眼、放大瞳孔、摆动头部、暴露腕部、斜视、故意延长凝视时间、湿润嘴唇、抬头、摆弄圆柱形物体等，所有这些姿势都是为了突出这个品牌的香烟。



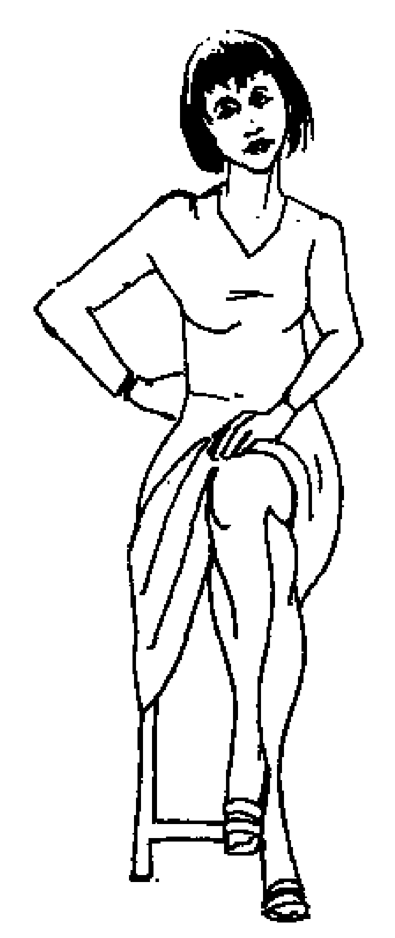


图 123 盘腿姿势

女性两腿交叉的姿势

男性常常两腿分开坐着，采用一种显示胯部的好斗姿势，而女士则采用两腿交叉的姿势，用以保护自己的敏感部位。女性采用三种基本的姿势来表达求爱的态度。将膝盖指向对方（图 121），把一条腿放在另一条腿的下面，并指向她感兴趣的男人。这是一种非常放松的姿势，可以消除谈话中的紧张气氛，并且可以有机会暴露一下大腿部位。





图 124 不要翻阅本书，看看你能辨认
多少求爱的信号和姿势?

玩弄鞋子(图 122)也是一种轻松的态度,将脚一会儿插进鞋子里、一会儿抽出来,这个动作会使一些男人发狂。

盘腿（图 123）是女士能够采用的最吸引人的坐姿，大多数男人都同意这个观点。这是女士们有意识地用以吸引别人注意的一种姿势。谢夫伦博士指出，一条腿紧压在另一条腿上，给人一种肌肉绷紧的感觉。正如前面所说的，这是一个人准备性交的身体姿势。

女性采用的其他信号还包括：在男人面前慢慢地交叉和放开两腿、两手轻轻抚摸自己的大腿，表达一种希望被触摸的愿望。在做这些动作的同时，说话的语调往往也变得温柔低沉。



第十一章　雪茄、香烟、烟斗和眼镜

29. 吸烟姿势

吸烟是内心混乱和矛盾的一种外在表现，同尼古丁瘾没有太大的关系。由于在社会及商务活动中人们容易产生极大的精神压力，因此在这种高压社会里，吸烟是一种不可替代的放松方式。例如，当人们在牙医诊所外面等候拔牙时，大多数人都很紧张。吸烟者通常是用吸烟这种方式来掩盖这种紧张，而不吸烟者则采用一些习惯性做法来加以掩饰，如修饰自己，咬指甲，弹手指，两脚轻拍，重新扣袖口的扣子，挠头，将戒指来回取下戴上，玩儿领带等动作。这些动作表明他们是需要安慰的。

在判断一个人的态度时，吸烟的姿势能起到很重要的



作用。正如通常的一些行为方式一样，吸烟的姿势能够帮助我们判断一个人的态度。

吸烟斗的人

吸烟斗者先是清洗，点燃，倒烟渣，填烟丝，摁实，然后漫漫地吸。当人们受到压力时，这种吸烟的方式是一种非常有用的缓解紧张的办法。销售调查表明，吸烟斗的人在买东西时比吸香烟的人和不吸烟的人花费的时间要长。在销售谈话的紧张时刻，吸烟斗的做法更容易被应用。看来，吸烟斗的人，似乎喜欢陶醉于作出决定的过程中，并且让人觉得这是一种全社会都能接受的谦虚方式。假如你想让一个吸烟斗的人很快作出决定，那么，在会面之前，你必须把他的烟斗藏起来。

吸香烟者

和吸烟斗的人一样，吸香烟者也是心烦的一种表现，并且也是一种拖延时间的方式。但是，吸香烟的人一般比吸烟斗的人作出决定更快些。事实上，吸烟斗的人只是比吸香烟的人用的时间更长一些。吸香烟的过程只包括轻轻地弹敲、来回摆弄等等一些微小的动作，表明他正经受着比平常还要大的压力。

有一个特殊的信号，可以体现出一个人对他所处的境况是积极的，还是消极的。如：他吐香烟的方向，是向上，还是向下。一个积极的、有优越感的或有信心的人，大都是向上喷香烟。相反，一个人处于消极、偷偷摸摸或



疑虑重重的情况下，大都是向下吐香烟。如果从嘴角向下吹出，则表明这个人更加消极、更加疑神疑鬼。



图 125 向上喷烟的姿势，表示信心、优越感和积极的态度

当然，如果吸烟者为了避免惹人讨厌，那么，在这种情况下，他就可能向任何方向喷烟，而不是向上。

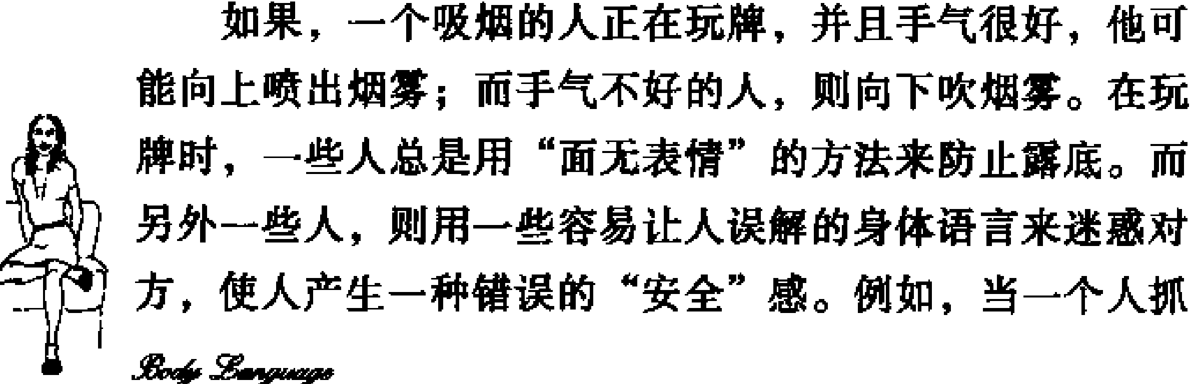
在一些电影中，摩托车队的头领或犯罪团伙的头目，总是被描绘成粗暴的、好斗的人。他在吸烟的时候，头总是向后仰着，将烟雾准确地喷向天花板，向他的同伙显示



他的优越性。汉弗莱·博加特常扮演强盗或罪犯的角色，当他计划越狱或干其他可疑的勾当时，总是反捏着一支香烟，烟雾从嘴角向下吹出。而一个人吸烟时，喷出烟雾的速度与他此时情绪好坏的程度有关。向上喷出的速度越快，这个人的优越感或信心越强，而向下吹出烟雾的速度越快，此人的消极情绪越浓。



图 126 向下喷烟的姿势，表示消极的、隐蔽的和疑虑重重的态度



如果，一个吸烟的人正在玩牌，并且手气很好，他可能向上喷出烟雾；而手气不好的人，则向下吹烟雾。在玩牌时，一些人总是用“面无表情”的方法来防止露底。而另外一些人，则用一些容易让人误解的身体语言来迷惑对方，使人产生一种错误的“安全”感。例如，当一个人抓



到四张老尖儿时，他为了蒙骗别人，一边抱怨，一边厌恶地把牌扣在桌子上，然后，嘟哝着将两只胳膊交叉在一起，表示他手气很差。但是，接着，他却平静地坐在座位里，吸着香烟，并向上喷着烟雾。读到这里，你会明白，对于其他玩伴来说，如果他们输了，在下一局用这种方法就不是很明智的了。在销售中，我们通过对吸烟姿势的观察发现，当一个人被询问是否买东西时，想买的人向上吐烟雾，而不想买的人则向下吐烟雾。在销售快结束时，警觉的销售员，看到顾客向下吐出香烟烟雾的姿势后，会很快再次向顾客介绍购买其产品的种种好处，让顾客有时间重新考虑他的决定。

从鼻孔喷烟也是吸烟者高傲、自信的象征，因为鼻孔是向下的，所以只能向下喷，此时，人们经常将头仰到能够看到自己鼻子的位置。如果一个人从鼻孔喷烟时，头是朝下的，则表明这个人正在生气或试图给人一种凶狠的印象，让人觉得他像一头愤怒的公牛。

吸雪茄的人

雪茄，由于它昂贵、体积大，一直被人们看作是显示高贵的象征。高级商务主管、团伙头目及一些地位很高的人经常吸雪茄。人们也常用雪茄来庆祝胜利或成功，如婴儿的诞生、婚礼的举行、合同的签订或彩票的中彩。所以，大部分吸雪茄的人向上喷烟，这就也不奇怪了。最近，我参加了一个庆祝晚宴，在那儿，雪茄可以随便吸。有趣的是，我发现吸雪茄的人在400次喷烟的记录中，有



320次是向上喷的。

一般的吸烟信号

如果一个人连续不断向烟灰缸弹烟灰，说明这个人正在作思想斗争，或许需要你去安慰他。这儿有一个有趣的吸烟现象，大多数人吸烟时，吸到一定长度，才把烟在烟灰缸里摁灭。而如果一个人刚刚点着香烟，很快就摁灭了，这表明他已经决定结束谈话。看到这个信号后，你可以抢先提出结束话题。这样，你就能控制局面，似乎你也想结束谈话了。

30. 戴眼镜人的姿势

几乎人们所用的每一种物品，都有助于人们完成许多表明内心世界的姿势。戴眼镜也是一样，最普遍的一种姿势是，将一只眼镜腿儿咬在嘴里（图127）。

戴斯蒙德·莫里斯说，把东西放在唇边或咬在嘴里的行为，表明人们想暂时重新体验安全感，就像一个婴儿躺在母亲怀里时的感觉一样。实际上，眼镜腿放在嘴里是一种安心的姿势。吸烟者用吸烟来表达这种心理，而孩子常吮吸自己的拇指，也是一样的道理。

拖延时间的方式

像吸烟斗的人一样，将眼镜腿放在嘴边的姿势，也可以用来拖延作出决定的时间。在谈判中，在讨论临近结

束，要求人们作出决定时，他们就频繁地用这种姿势来拖延时间。而不断地摘下眼镜、擦拭镜片的做法，是戴眼镜的人为拖延时间而采用的另一种方式。当你要求别人作决定时，看到这种动作，那就最好保持沉默。

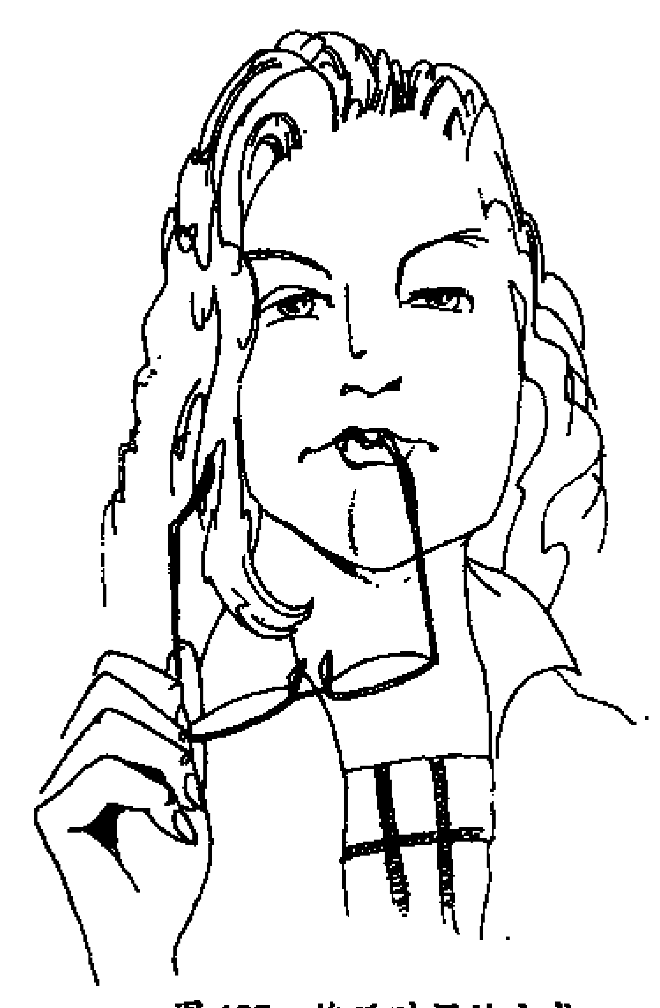


图 127　拖延时间的方式

根据这种拖延时间的姿势，了解了对方的意图后，一个精明的谈判者就能随机应变。例如，如果一个人把眼镜重新戴上，这通常表明他想再了解一下实情。而将眼镜摘



下、折起来，放在一边，则表示他想结束谈话了。



图 128 咄咄逼人者

从眼镜上面凝视他人

在 20 世纪 20 年代到 20 世纪 30 年代期间，一些电影中的演员，就是应用这种从眼镜上面窥视他人的姿势，来塑造挑剔者的形象，如英国公立学校的校长等。他们可能常常戴着读书用的眼镜，并且发现，不用摘掉眼镜而直接从眼镜上面看别人更省事些，而被看的一方却有被审查的



感觉，所以从眼镜上面凝视他人的姿势，会造成很大的误解。对方看到这种动作后，会很生气地交叉双臂，叠起两腿，一脸不高兴。所以，戴眼镜的人，在跟别人说话时应该摘下来；听别人讲话时，则应该戴上。这样，不仅可以让别人感到轻松，而且使他自己也能控制谈话的局面。听话的人很快就明白，当他把眼镜摘下来时，别人不要打断他，等他戴好后，他会很快再开始谈话的。



第十二章　归属和所有权的姿势

31. 归属的姿势

如果一个人斜靠在另一个人或某种物体上，这表明他对那个人或那个物品的归属要求。当某种物品属于他人时，你也可以用斜靠在它上面的办法来进行威胁。例如，如果你想给你的朋友和他的汽车、小艇、房子或个人的其他物品拍照时，你必然会发现，他会斜靠着自己新买的这些财产上，脚踏在上面，或胳膊搭在上面（图 130)。当他触摸他的财产时，好像它成了他身体的一部分，他用这种姿势向别人表示，这是属于他的。而年轻的情人们，在公共场合常常拉着对方的手或把胳膊搭在对方身上，来向别人显示两个人之间的所属关系。商务主管将他的脚放在



办公桌上、桌子抽屉上，或斜倚在办公室的门框上，来显示他对这间办公室及办公家具的所有权。



图 129　显示所有权的姿势

然而，斜靠或坐在别人的东西上面或不经别人的允许就用别人的东西，是一种很容易的、要挟别人的方法。随便使用别人的东西或财物，如不经允许就坐在别人的位置上或开别人的车。除此以外，靠在别人办公室的门框上，或乘人不注意坐在别人的椅子上，也是一种狡猾的、冒犯他人的方法。



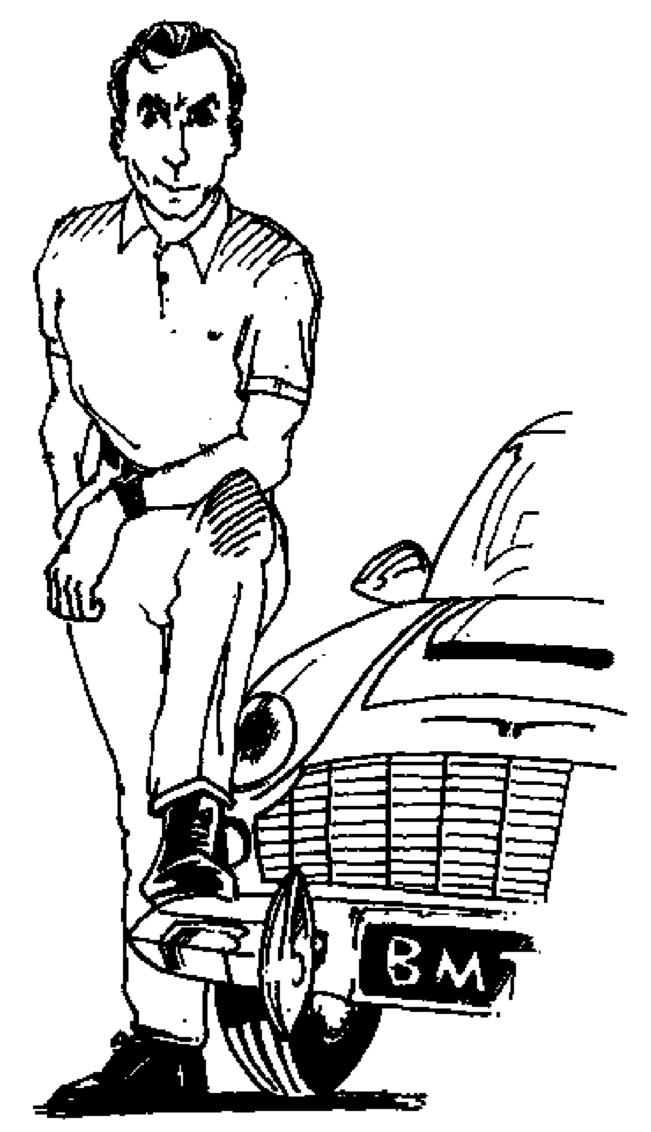
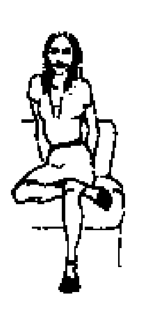


图 130　显示所有权的自豪感

正如已经谈到的那样，一个销售员到客户家里推销产品，最好先问一下“哪个座位是你的”，然后再坐下。因为如果坐错了位置，会冒犯顾客，让他感到不快。这可能影响销售的成功。

还有一些人，如图 131 所显示的那个人，他习惯于斜倚在门框上，从第一次见面就给人一种冒犯的感觉。所



以，这样的人最好慢慢习惯于直立的姿态，张开手掌，给人一个良好的印象。因为人们对你的看法有90%是在见面的头90秒钟中形成的。如果失去这个机会，你再也不可能给人留下“第一印象”了。

32. 所有权的姿势

管理人员特别喜欢不断采用以下的这些姿势。人们注意到，那些刚被提拔到管理岗位的雇员突然采用这样的姿势，尽管在他们被提拔之前很少是这样的。人们通常会认为，图132中那个人的姿势反映了一种逍遥自在、无拘无束、无忧无虑的态度，因为事实确实是这样的。一条腿搭在椅子的扶手上，这样的姿势不仅表明他对这个特殊的椅子和位置的所有权，而且也表明，一些习惯的礼仪可以放松一些。

经常看到两个好朋友，采取这样的姿势坐着，彼此谈笑风生。不过，让我们分析一下，在不同的场合，这种姿势的影响和含义。下面就是一个典型的情况：一个雇员有些私人问题，他走进老板的办公室想寻求一种解决的办法。当他向老板解释时，他坐在椅子上的身体向前倾，两手放在膝盖上，脸面朝下，表情沮丧，语调低沉。老板静静的坐着仔细地听，突然，身体前倾，将一条腿放在椅子的扶手上。从他的这种无忧无虑的姿势看，老板的态度已经变得失去耐心或者漠不关心了。也就是说，老板不愿关心这个雇员或考虑他的问题，他甚至觉得他的时间又被雇



员这些老掉牙的问题给浪费了。



图 131　威胁别人的姿势

还有一个问题需要回答：为什么老板如此漠不关心？他可能考虑过雇员的困难，但是，他认为这根本不重要。他甚至可能已经对雇员不感兴趣，或者漠不关心。然而，为了掩盖他对员工不感兴趣的心理，在整个谈话过程中，他将一条腿放在椅子上，这样使他至少可以保持一种关心的表情。他甚至对他的雇员说，不必担心，事情会很快过



去的。他用这样的办法使谈话尽快结束。当他的雇员离开办公室后，他长吁一口气说："谢天谢地，他终于走了！"然后把腿放下来。

如果老板的椅子没有扶手（这种情况很少。没有扶手的椅子通常是来访者坐的椅子），他很可能将一只或两只脚都放在桌子上，像图133那样。假如他的上级走进办公室，他不大可能采用这种明显的占有姿势，而会用一种更加微妙的方式，如把他的一只脚放在桌子最下面的抽屉上；如果桌子没有抽屉的话，会将他的一只脚蹬在桌腿上，用这些方式来显示他对这些东西的占有。

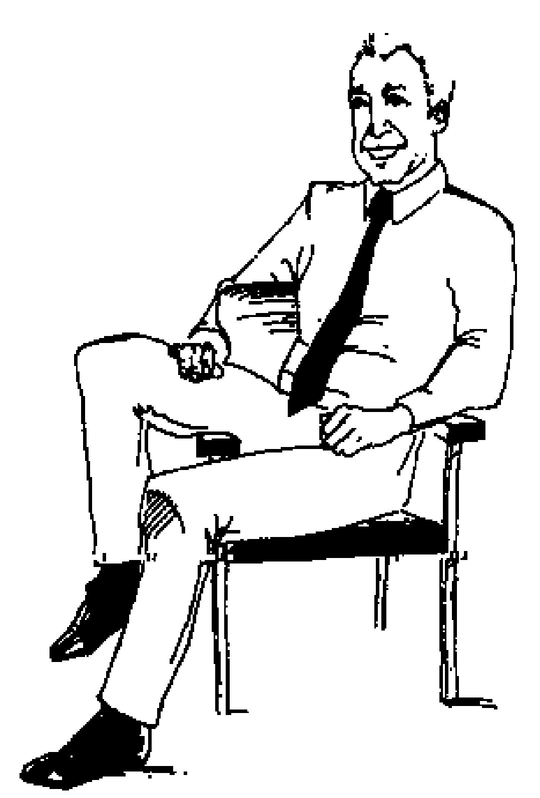


图132 对别人漠不关心的姿势



在谈判中，这种姿势可能令人非常讨厌。所以，改变姿势非常重要，因为你采用“腿搭在扶手上”，或“脚蹬在桌上”的姿势时间越长，别人觉得你“漠不关心”或“敌对”的态度持续的时间也就越长。那么，对付这种姿势的一个很容易的方法是，给他递一些东西让他看，但要放在让他够不着的地方，使他不得不探出身体来看。如果两个人都很幽默的话，那就可以直接告诉他，他的裤子开线了。

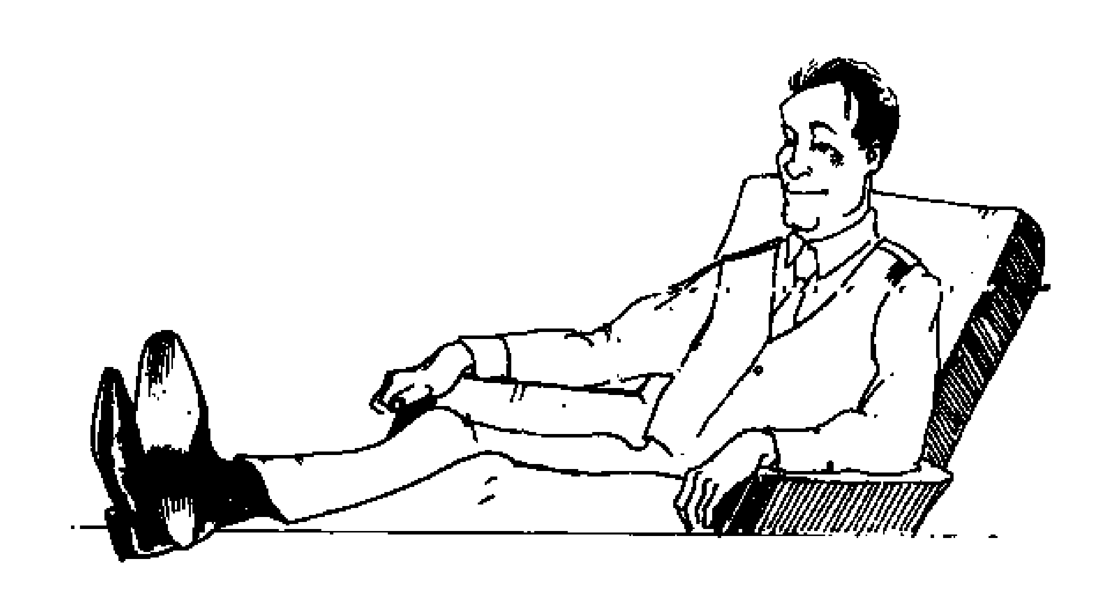
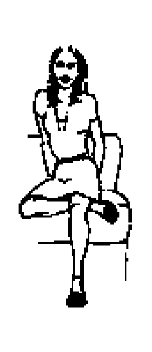


图 133 表明对桌子的所有权





第十三章 模仿和对称的姿势

下次你在参加社交活动或者去同朋友聚会时，你可以注意一下，有多少人采取相同的姿势和姿态。用这种模仿的办法告诉对方，你是完全同意他的观点和态度的。这样，就用非语言的方式告诉对方：“你看，我的想法跟你一样，所以我模仿了你的姿势和姿态。”

观察这种无意识的模仿，是非常有趣的。例如，像图134那样，两个男人站在饭店的酒吧里，形成对称的姿势。看到这种情景，我们会猜测：他们正在讨论一个话题，而对这个话题两个人有着共同的想法。如果一个人放开了他交叉的胳膊和腿，改用另一只脚站立，那么，另一个人也会跟着这样做。如果一个人把手插进衣兜里，另一个人也会模仿，直到两个人的姿态完全一致。这种模仿常常发生在好朋友或地位相等的人之间，更常见于夫妻俩在路上一起走路或者站着、坐着的时候。谢夫伦发现，如果



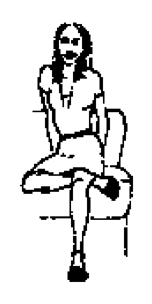
是陌生人，那么，他们尽量避免采取相同的姿势。对模仿姿势的理解，是我们了解身体语言的重要内容。通过这种方式，别人会向你表明，他与你的意见一致或者喜欢你。同样，通过这种方式，你也告诉别人，你喜欢他们。

如果一个老板想同雇员形成一种融洽轻松的气氛，他只需要模仿他们的姿势，就能达到这种效果。同样的，一个有前途的雇员，可能也常常模仿老板的姿势，以表示对老板的认同。应用这些知识，通过模仿对方积极的姿势和姿态，很有可能对面对面的交往产生影响，使对方产生一种愿意接受的、轻松的心情，因为他看到你能够理解他的观点（图 135）。

我在推销保险时发现，用这种方法对付一个可能的冷静客户，是一种非常有效的方法。我故意模仿客户的每一个动作，直到我感觉同客户建立了非常融洽的关系，可以继续介绍下去。如果客户开始模仿我的姿势，那么，交易就快成功了。

然而，如果你在与别人谈判时，要模仿他的姿势，你首先要考虑一下你与对方的关系，这一点非常重要。比如，一个大公司的低级员工要求增加工资，而被叫到老板的办公室。当他走进办公室时，老板请他坐下，然后采用一种 T 型的姿势（图 96），两腿叠起（图 81），身体向后，靠在椅背上，向他的职员表现出他高人一等的控制力。这时，如果职员也模仿老板的姿势（图 136），跟老板谈论他是否能增加工资的问题，那会产生什么样的后果呢？

即使职员是用一种下级的口吻说话，但他的非语言姿



势已经让老板产生被侮辱的感觉，那么，这位雇员的职业就岌岌可危了。这种策略是打掉上级优越感的有效方法。会计师、律师、管理人员在与他的下属见面时，就常常用这种姿势。通过采用相同的姿势，你可以有效地打乱对方的习惯，使之改变姿势，从而使你控制局面。

调查显示，当一个领导采用某种姿势或行动时，他的下属会模仿他。领导人总是想第一个走出大门，并且他们愿意坐在沙发或板凳的两端，而不是中间。当一群主管走进一个房间时，老板总是第一个进去。在会议室里，老板总是坐在离门最远的桌子顶头，如果老板采用两手放在脑后的T形姿势（图96)，他的下级也会模仿他。

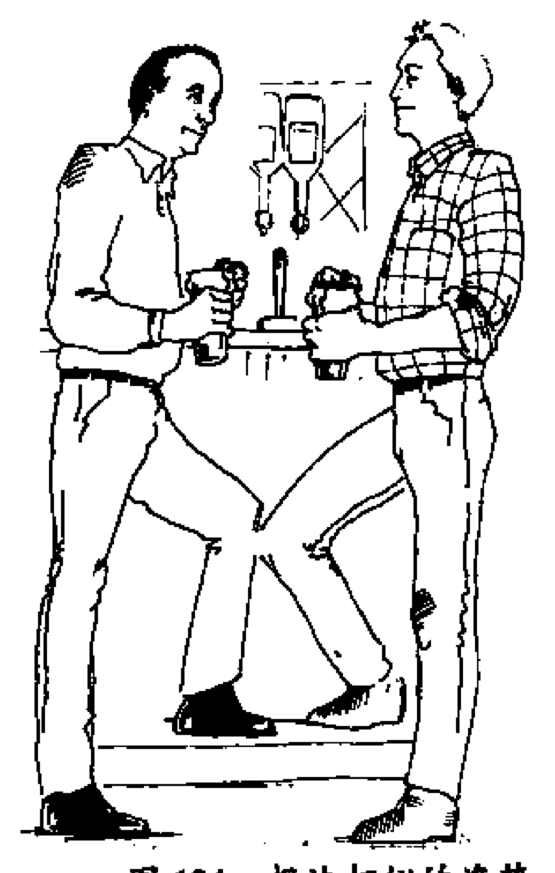


图134　想法相似的姿势

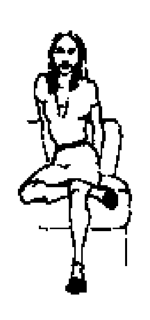




图 135　模仿对方的姿势，以获得对方的认可



图 136　非语言的挑战



如果你在一对夫妇的家里向他们推销某种产品时，你应当观察两个人的姿势，看看两个人谁模仿谁。

例如，如果丈夫一直在谈话，而妻子坐在一边一言不发，但你注意到，丈夫却一直在模仿他妻子的姿势。那么，妻子将会最终作出决定，并开支票，所以你最好直接向他的妻子作介绍。



第十四章
身体高度的升降与社会地位

一个人在另一个人面前降低身体的高度，历来被作为一种确立上下级关系的手段。我们称皇室的成员为“Your Highness”（殿下），而把那些干下贱工作的人叫做“low”（贱人）。那些煽动性集会的演讲者总是站在箱子上，比其他人都高；而法官总是坐在法庭的最高处；那些住在高大房间的人比住在底层的人拥有更多的权力。一些国家将社会划分为高等阶层和低等阶层。

尽管许多人认为，高个儿的人比低个儿的人拥有更多的权威，然而有时在你与别人进行一对一的谈话中，身体的高度也有不利的一面，因为那时你需要同对方进行地位平等的谈话或面对面的讨论。

在与皇室成员见面时，大多数女人行屈膝礼，男人则将头倾斜一下或者摘掉帽子，以便使自己显得比皇室成员矮一点。现代的致敬方式沿袭了这种降低身体高度的做法。一个



人感到自己的地位比对方越低，他弯腰的程度就越大。在商业中，那些经常对经理卑躬屈膝的人被挖苦为“马屁精”。

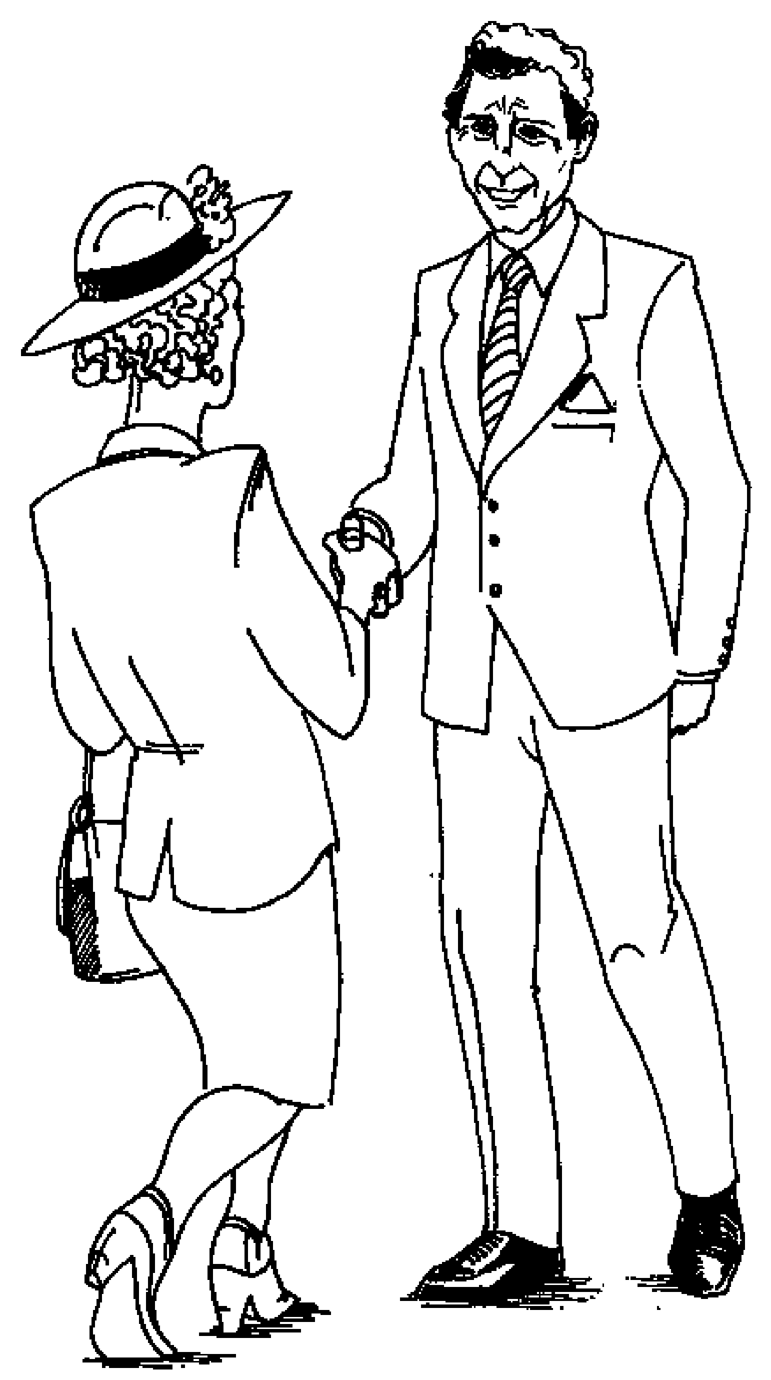


图 137 “陛下”

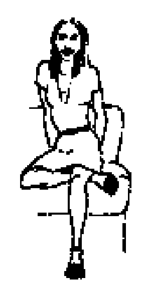




图138　“请不要给我登记违章”

遗憾的是，没有办法帮助人们变得高一点或者矮一点。所以让我们探讨一些如何在心理上提高身体高度的窍门儿。

有意识地使自己显得矮小些，这样可以避免使对方有被胁迫的感觉。所以当你驾车超速行驶而被警察拦住时，让我们观察一下非语言姿势方面的问题。在这种情况下，当警察走近你的汽车时，他可能会把你看成敌对的一方，而驾驶员通常的反应是呆在车上，将车窗玻璃摇下来，然后为自己的超速行为辩解。这种行为的非语言方面的不利因素如下：(1) 警察被迫离开他的领地（巡逻车），而来



到你的领地（你的汽车旁)。(2) 假如你真的超速了，那么，你的辩解对警察来说是一次攻击。(3) 你留在自己的车里，就使你和警察之间产生一道壁垒。

考虑到在这种情况下，警察肯定占优势，你的这种行为只能使情况变得更糟糕，你被登记违章的可能性会更大。相反，如果你在被拦截后，试一下如下方法，会对你更有利：(1) 马上从你的车上（你的领地）下来，走到警察的巡逻车旁（他的领地)，这样他就不会因为不得不离开他的领地而感到不便。(2) 身体稍微弯下来一些，这样显得比他矮小一点儿。(3) 降低你自己的地位，向对方承认你有多么愚蠢和不负责任；提高对方的地位，感谢他的及时指正，并告诉他，你已经认识到他们工作的难度，尤其是对付像你这样的鲁莽的人。(4) 摊开你的手掌，用发抖的声音请求他别给你开处罚单了。用这种方式向警察表明，你对他不是一个威胁，不会让他经常担任像生气的父母对待孩子那样的角色，给你发出严重警告，告诉你以后开车规矩些，不要超速行驶。采用这种技巧，能使你在50%以上的违规情况下，避免受罚。

当一个愤怒的顾客拿着伪劣产品找到零售店时，同样用这种技巧，也可以使他平静下来。在这种情况下，柜台使售货员与顾客之间形成了一道屏障，如果售货员一直呆在柜台里面，很难使客户的愤怒情绪得到控制。这种将他排除在领地之外的感觉，会使客户更加恼怒。有经验的做法是，售货员赶紧走出柜台，来到顾客的身边，弯着腰，手掌摊开，正如像对待警察那样来对待客户，那么，问题



很快就会得到解决。

有趣的是，在某些情况下，身体高度的降低反而能够使你控制局面。例如，当你懒散地坐在别人家的安乐椅上，而主人却站在那儿时，这种在别人的领地上非常不礼貌的做法，是对主人传达了一种占有和侵略性的态度。

记住下面这一点也是非常重要的：一个人在他自己的领地最有优越感，尤其是在他的家里。所以采取顺从的姿势和动作是使对方站在你的一边的有效办法。



第十五章　指向信号

你是否有过这样的感觉：当你与一个人谈话时，虽然他或她看起来喜欢跟你在一起，但却显得心不在焉，神驰别处。有一张这种景像的照片可能说明如下的情况：(1)这个人的头向着你，微笑和点头的姿势非常明显。(2)这个人的身体和脚不是指向你，而是指向别人或出口的方向，指向他想去的地方。

如图139所示，两个人正在门口谈话，左边的人想让右边的人注意他，但右边的人虽然头转向左边的人，聆听着他的谈话，承认他的存在，但实际上却想去他身体所指的方向。只有当右边的人把他的身体转向左边的人时，两人才开始谈论共同感性趣的话题。

值得注意的是，通常在谈判中，当一个人想结束谈判或想离开时，他会将身体或两脚指向最近的出口。如果在进行面对面的谈判时，你看到这种信号，就应该采取行动



吸引他们，使他们对谈判感性趣；否则，你应当按照你自己的条件结束谈判，从而使你可以控制局面。



图 139　身体的指向表明他想去的地方

33. 两角和三角格局



开放式格局

在上面章节中，已经谈到过，两个人保持的距离远近

与两个人的亲密程度有关。人们身体之间所形成的角度也提供了许多非语言方面的线索，可以表明他们的态度和关系。例如，在大多数英语国家里的普通社会交往中，人们一般站成90度。图140所示的两个人，站成一定的角度，共同对着假想的第三者，形成三角形格局。这种姿势是一种非语言的邀请，他们希望能有一个人站在第三者的位置上，加入谈话。从图上看，两个人保持相似的姿势和体态，表明他们的地位相同，正谈论一个非个人方面的问题，并希望地位相同的第三者加入谈话。当第四个人被允许加入后，他们会形成方形的格局。如果有五个人，他们会站成圆圈儿或两个三角形的格局。

封闭式格局

当两个人的关系非常亲密或属于私人交往时，两人所站的角度会从90度减小到0度。当一个男人想吸引女性伙伴时，就用这种减小角度的方式，再加上其他讨好的姿势，来向她表白。他不但将身体转向这位女士，而且靠近她，进入她的亲密距离范围内。为了表明接受男士的表示，女士只需将她的身体调整到与男士形成0度的格局，并允许他进入她的“领地”。封闭式姿势中两人的距离一般比开放式姿势的距离要小。

除了采用一般的讨好方式外，如果双方互相都感兴趣，他们会站成对称的姿势。如果双方彼此敌对，那么，封闭式姿势也可以用来作为非语言式的挑战。（图106）



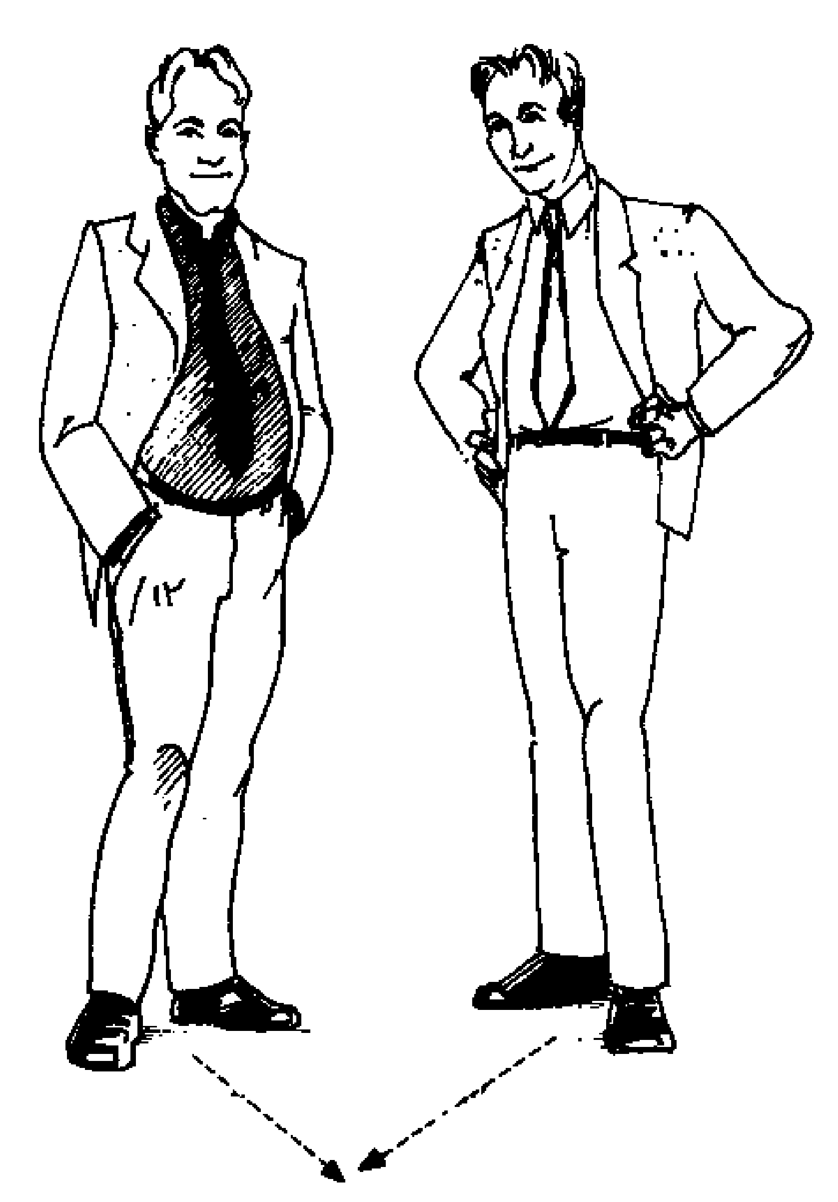


图 140 开放式三角形格局

包括进来和排除在外的技巧

不管是开放式的或封闭式的三角形格局，都可以用于把第三者吸收进来或排除在外。如图 142 所示的三角形格局表明，头两个人都愿意接受第三者。



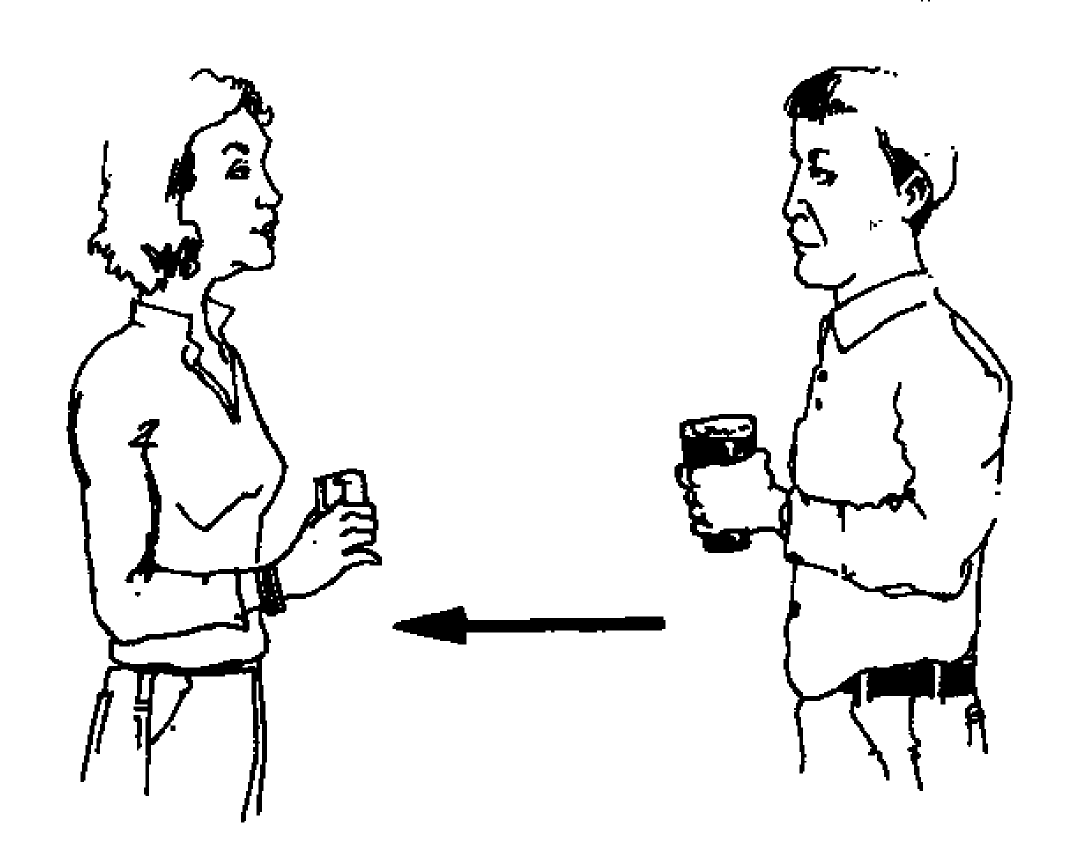


图 141　身体直接指向对方的封闭式格局

当第三者希望加人另外两个人的谈话时，另外两个人只须将身体转向第三者，从原来的封闭式格局调整为三角形格局，就可以了。如果第三者不被接受，那么，其他两个人可以仍然保持封闭式格局，只是将头转向第三者，表明他们看到他或她了，但身体的方向却不变，表明他们并不欢迎他或她的加入（图 143)。

三个人在谈话时，通常采用开放式的三角形格局。但有时两个人站成封闭式格局，欲将第三者排除在谈话之外(图 143)，这种局面明显地暗示第三者尽早离开，以免尴尬。



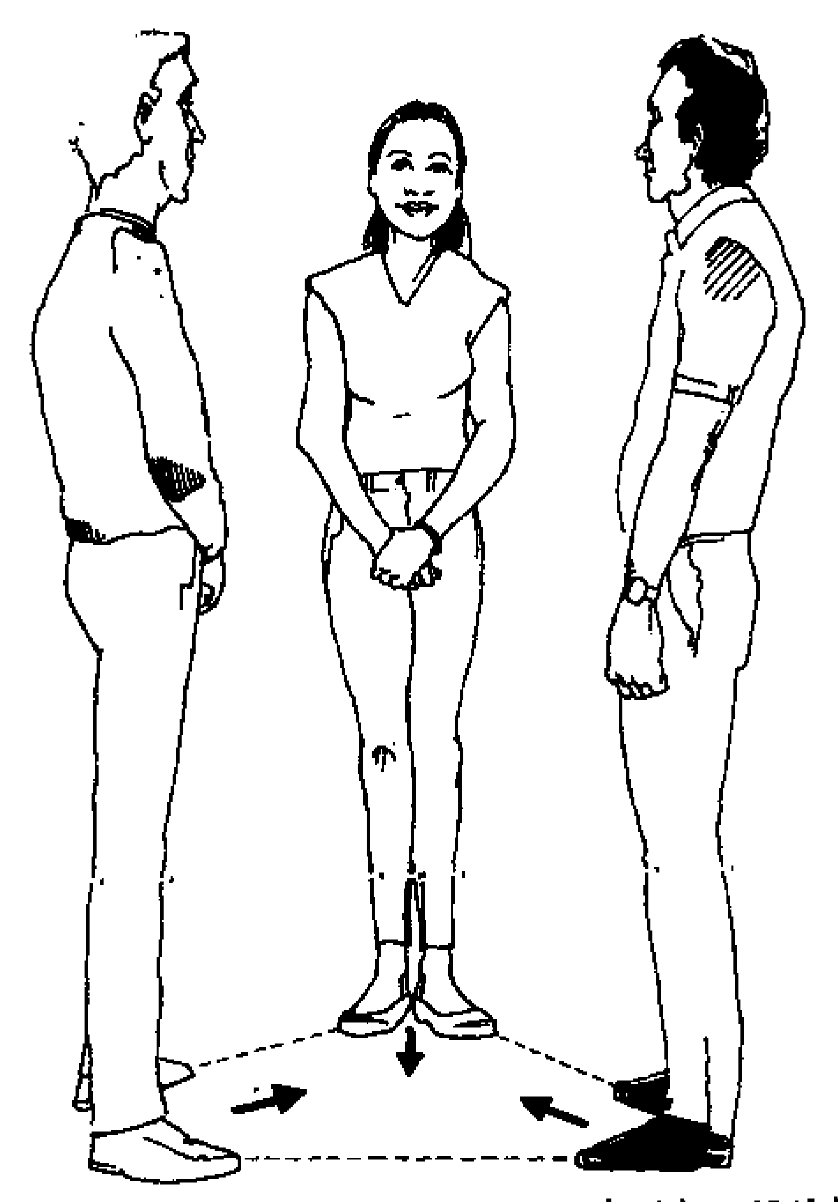


图 142 开放式三角形格局表明相互间的接受

坐姿的身体指向



如果一个人将一条腿放在另一条腿的膝盖上，并指向另一个人，表明对这个人感兴趣。如果另一个人也同样对他感兴趣，那么，他也同样会将膝部交叉，将腿指向对方，如图 144 所示。如果两个人对对方进一步感兴趣，他

们会互相模仿对方的动作和姿势，就像图 144 那样，两个人形成封闭式姿势，将他人排除在谈话之外，就像对待坐在右边的那个人一样。如果这个人想参与谈话，他只能搬一张椅子坐在两个人的对面形成三角形格局，或者采取其他行动打破现有格局。

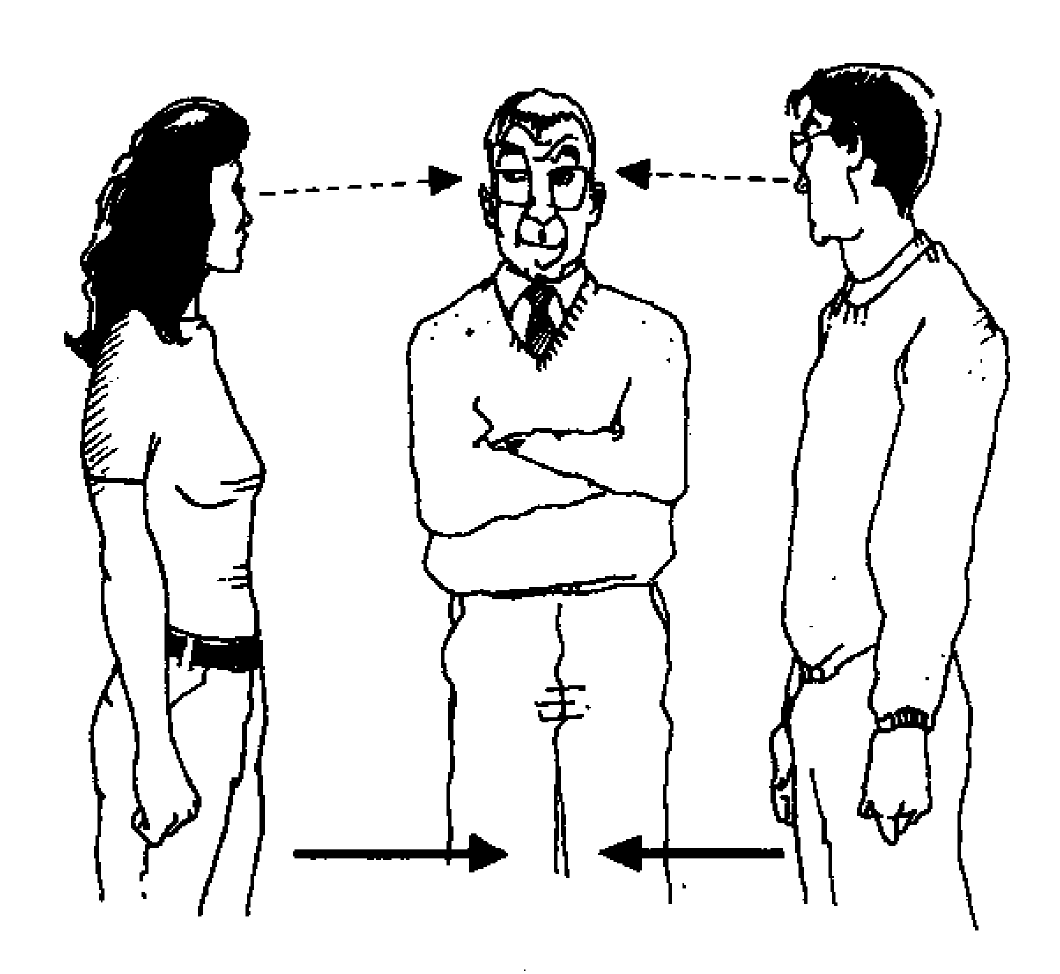


图 143　第三个人不被原来的两个人接受

同时会见两个人



假定你是 C，要会见 A 和 B，让我们设想一下，在这种三角形的格局中，你会坐在圆桌旁的哪个位置？假定 A

非常健谈，善于提问；而B在整个谈话中一直保持沉默。当A向你提问时，你怎样回答他，才能使B觉得没有把他排除在外？这儿有一个非常简单有效的技巧：当A提完问题，你开始回答时，要看着他，然后将头转向B，再转回到A，再转向B，直到你结束回答时，最后一定要转向A（提问题的人）。这种技巧让B觉得，他与谈话有关，如果你需要B站在你的一边的话，他会起到非常重要的作用。

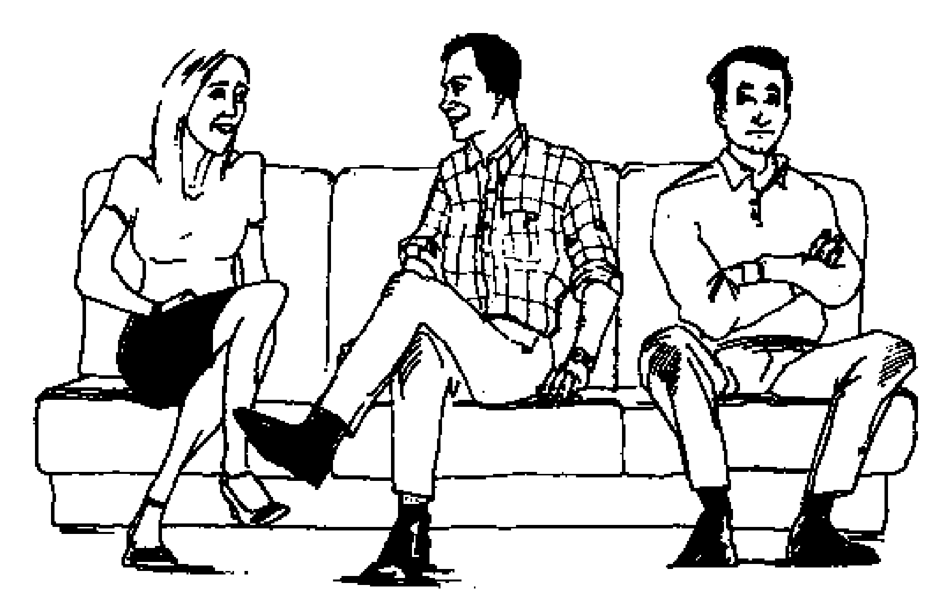
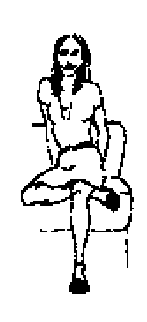


图144　左边两个人身体指向对方
是为了将右边的人排除在外

脚的指向



脚的指向不仅表明他想去的方向，而且也指向他喜欢的或感兴趣的人。假定你参加一个社交性活动，你注意到有三个男人和一个非常有魅力的女人站在一起（图146）。

男人们正在谈话，而那位女士只是站在那儿听着。但是，你会发现，很有趣的是，每个男人都将一只脚指向这位女士，他们都用这种非语言的暗示，表明对这位女士感兴趣。这位女士下意识地看到他们脚的姿势后，很愿意保持这种被大家重视的局面。如图 146 里，她两只脚并在一起表示中立。不过，最后她将会把脚指向她觉得最有魅力、最感兴趣的男人。你也会注意到，她正斜视着那个把两个拇指插进腰带里的男人。

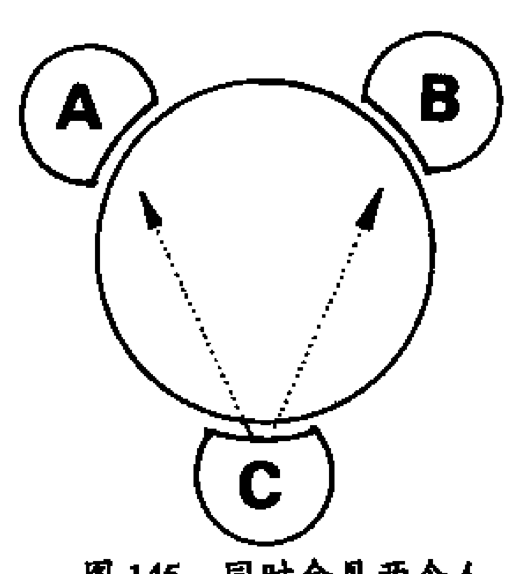


图 145　同时会见两个人

身体的坐姿格局

不妨考虑一下这样的情况：你在监督岗位上工作，有一个下属的工作令人不满意，你正打算给他提一些意见。为了达到这个目的，你认为你需要采用开门见山的方式，让他直截了当地回答问题，这样可能使这个下属感到压力。有时，你也需要表示理解他的感情，并且常常同意他



的某些想法和做法。那么，你用什么样的身体姿势来表达这种非语言性的态度呢？

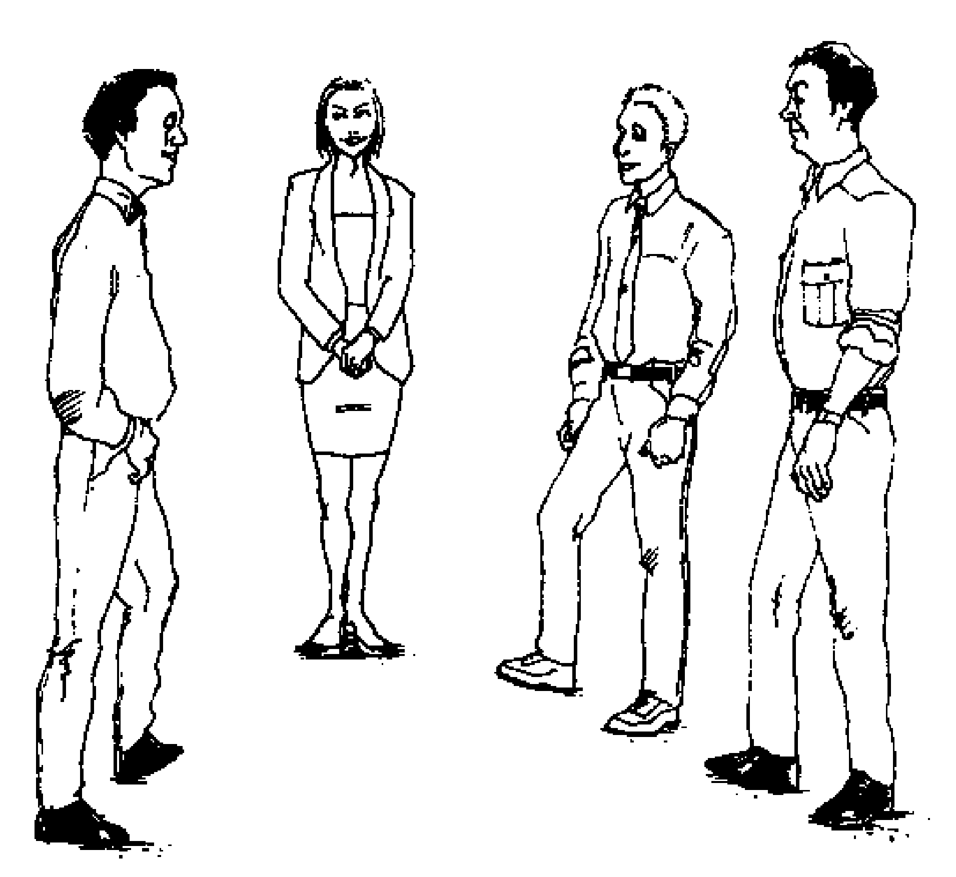


图 146　脚的指向表明了主人的意念

抛开面谈和提问的技巧不提，以下几点可供考虑：(1) 谈话的地点是在你的办公室，老板的地位使你能够自由地从你的办公桌后面走到职员的身旁（合作的位置），并且仍然能够控制局面。(2) 这个雇员坐在没有扶手的四腿固定的椅子上，这样就使你更容易通过他的姿势和体态，了解他的态度。(3) 你应该坐在有扶手的转椅上，这样就使你可以更好地控制局面，你通过自由移动来掩饰一



些暴露你内心真实思想的姿势。

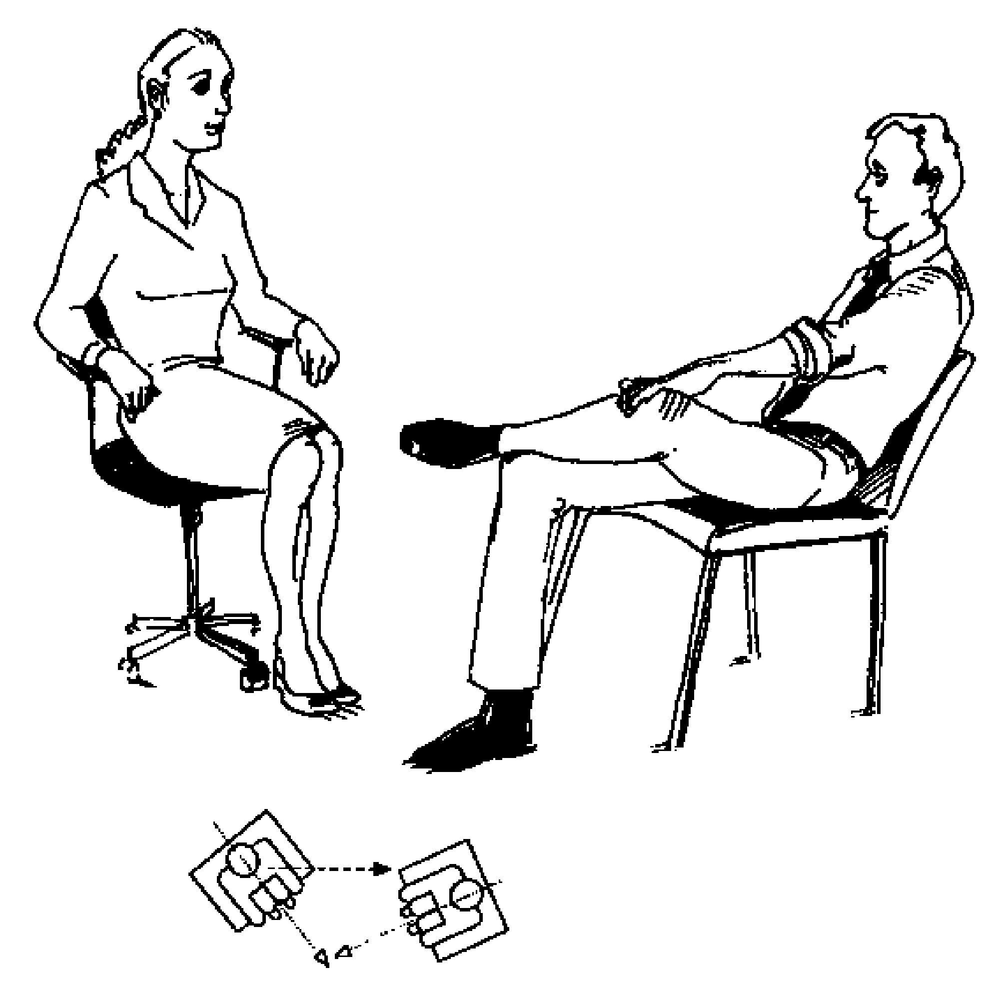


图 147 开放式三角形格局

主要有三种角度格局可以应用。

像站成三角形姿势一样，开放式三角形坐姿表达一种非正式的、放松的会见。在提意见时，这是一个很好的姿势（图 147）。你可以通过模仿下属的动作和姿势，用非语言的方式来表示同意他们的看法。正如他们在站立姿势中所做的那样，两个人都同时指向第三者的位置，形成一



个三角形的格局，表明两人意见一致。

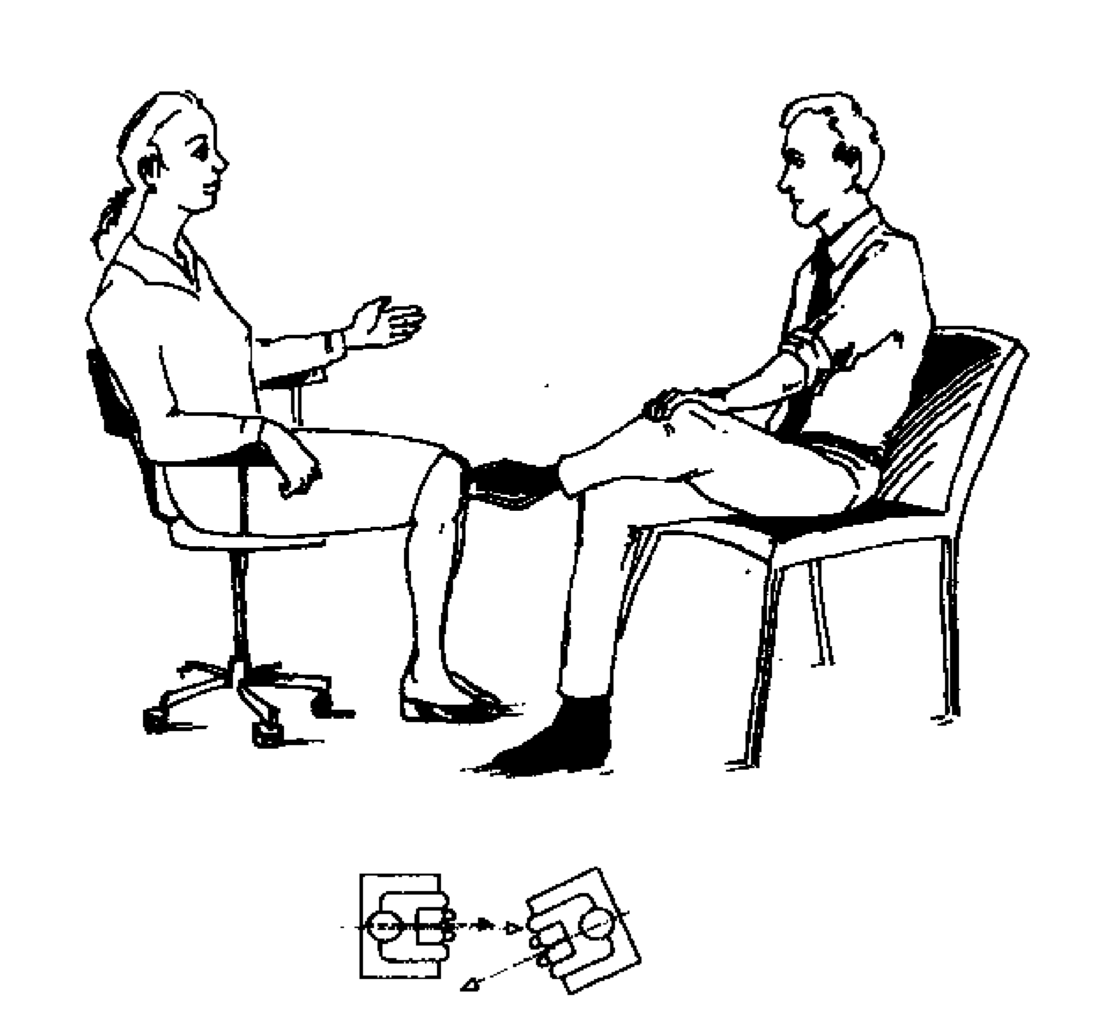
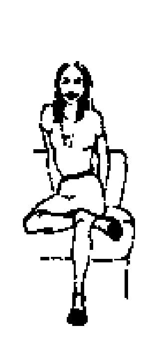


图 148　直接将身体指向对方

转动椅子直接将身体指向你的下属（图 148），通过这种非语言的方式告诉他，你需要他直截了当地回答你的问题。将这种姿势和业务性凝视（图 109 所示）结合起来，再加上简单的身体姿势和面部表情，就会使你的下属感到一种巨大的非语言的压力。如果你提完问题后，他在回答时，揉揉眼睛和嘴，向别处看。那么，你应当转动你



的椅子，盯着他问："你肯定吗?"这个简单的动作就会使他感到非语言的压力，这样能够促使他说出真实的情况。

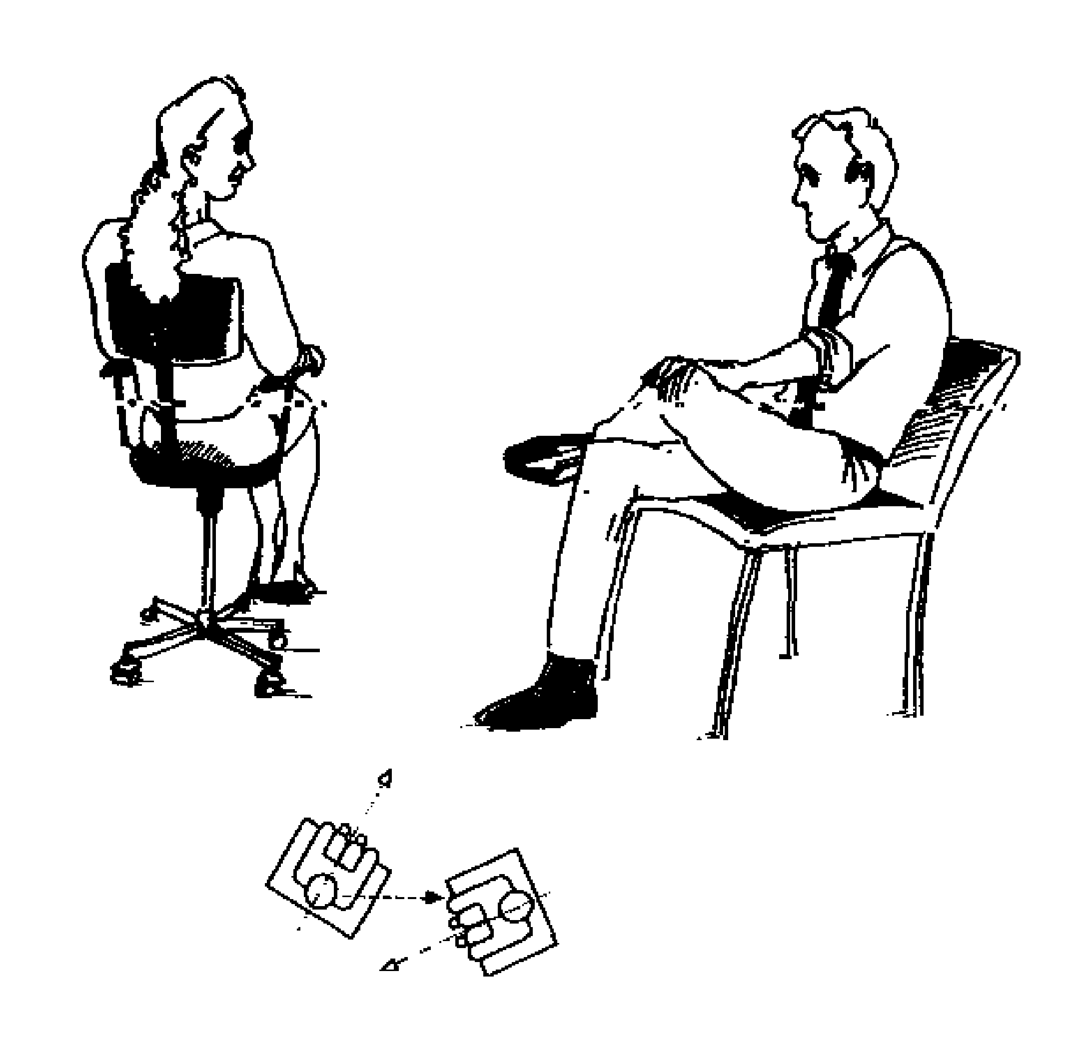


图 149　恰当的角度位置

当你将身体从原来的位置上转动到恰当的角度时，你的下属就不会再感到压力了（图 149）。当你问及一些微妙的或令人尴尬的问题时，这是一种极好的方式。在没有压力的情况下，对方可以比较坦诚地回答你的问题。如果你有一个难题需要解决，你就需要采用"身体直接面对"



的方式来获得真实情况。

总结

如果你想让别人与你产生亲近感，就采用三角形的格局。如果你想给他施加压力，就采用“身体直接面对”的方式。采取恰当的角度，可以使对方在不感到你给他施加非语言压力的情况下，独立思考和行动。很少有人考虑过，身体的指向会影响别人的态度和反应。

这些技巧可能需要多次练习才能掌握，而一旦掌握，很快就会成为习惯性动作。如果你的职业是与人打交道，那么，掌握身体的指向和旋转椅子等技巧，是非常有用的。在你与别人日常的交往中，脚的指向、身体的指向和一系列积极的姿势，如摊开手掌、身体前倾、头向后仰和微笑等姿势，不仅能让别人觉得与你交往很愉快，而且会受到你的观点的影响。



第十六章
写字台、桌子和座位的安排

34. 桌子座位的安排

在安排座位上，考虑到宾主关系，是获得他们合作的有效办法。他们选择哪个座位，反映了他们对你的态度。

马克·纳普在他写的《人类互动中的非语言沟通》一书中写到，虽然在座位安排方面的解释有一些普遍的规则，但不同的环境会影响人们对座位的选择。对美国一些中产阶级白领管理人员的调查表明，饭店酒吧间的座位安排与高级餐馆的座位安排不同。座位所对的方向和桌子与桌子之间的距离会对坐的行为产生扭曲的影响。例如，一对亲密夫妇只要有可能就愿意并排坐着，但是，在拥挤的餐馆里，桌子都紧挨着，两人不可能坐在一起，不得不面



对面地坐，而这种格局一般是防御性的。

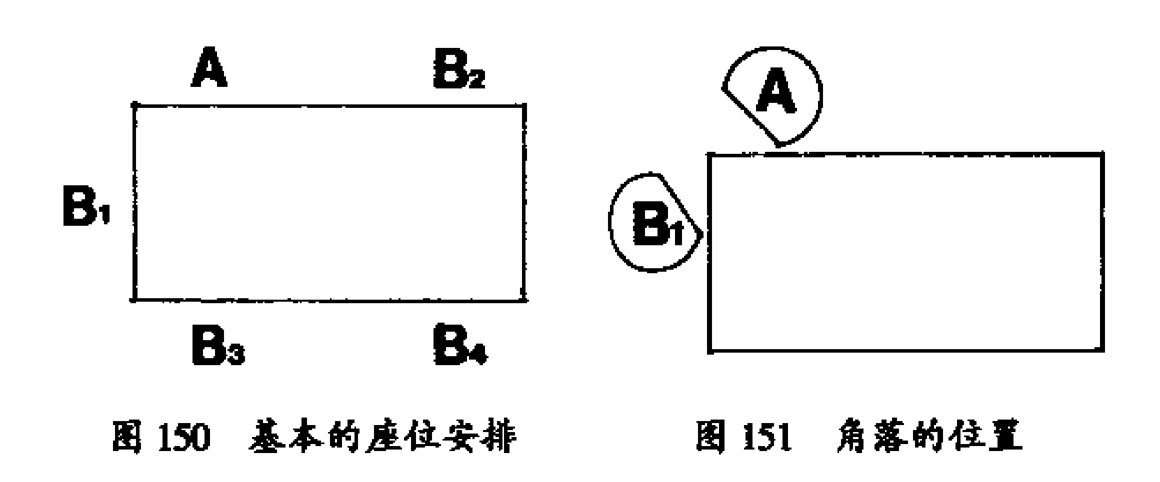


图 150　基本的座位安排　　　　图 151　角落的位置

由于各种环境的不同，以下例子主要适用于办公室里标准的长方形桌子的座位安排。

人员 B 相对于 A 来说有四个基本的位置可以坐。

B1：角落的位置

B2：合作的位置

B3：竞争性/防御性的位置

B4：独立的位置

角落的位置（B1）

这种位置一般用于友好的、随意的谈话中。这种位置可无拘束地与对方进行面对面的交流，可以作出很多姿势，并能观察对方的姿势。桌子的一角提供了部分的屏障，如果一方感到被威胁的话。并且这种位置在桌面上没有领域的划分。如果 A 是一个买主，那么，对销售员来说，在第一次见面中，B1 是最成功的策略性的位置。只



要把椅子稍微移动到B1的位置，你就会缓和紧张的气氛，使谈判顺利进行。

合作的位置（B2）

当两个人想法相似或共同完成一个任务时，就出现了这样的座位安排。这是提出一项计划，并被接受的最佳策略性安排之一。窍门是，只有在A不觉得他的领域被人侵的时候，B才能够坐这个位置。当第三方被B介绍加入谈话时，这种位置也是一种非常成功的格局。例如，当一个推销员与客户正进行第二次谈话时，他介绍了一位技术专家，那么，下面所介绍的策略最为合适。

技术专家坐在C的位置，正面对着A，推销员可以坐在B2（合作的位置）或B1（角落的位置）。这样，推销员似乎站在客户的一面，代表客户向专家提出一些问题。这种位置常被人们称为“站在反对派的一边”。

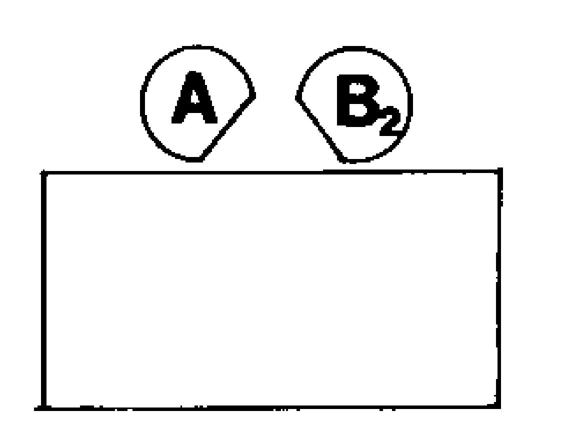


图152 合作的位置

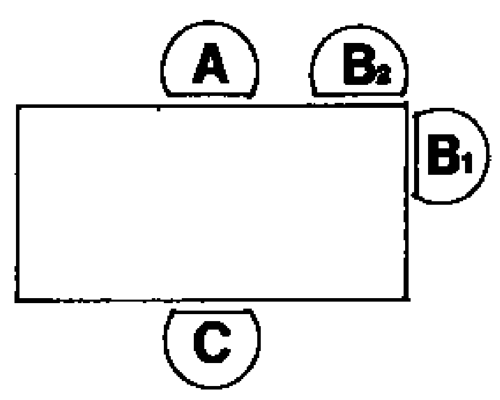


图153 介绍第三人



竞争性/防御性的位置（B3）

坐在一个人的对面，可以产生一种防御性/竞争性的气氛，因为两人中间的桌子可以形成一道屏障，使得双方都坚持自己的观点。这种格局主要用于这样的会谈中：双方是互相竞争的，或者一方要谴责另一方。这种位置用在A的办公室里也可以形成上下级的气氛。

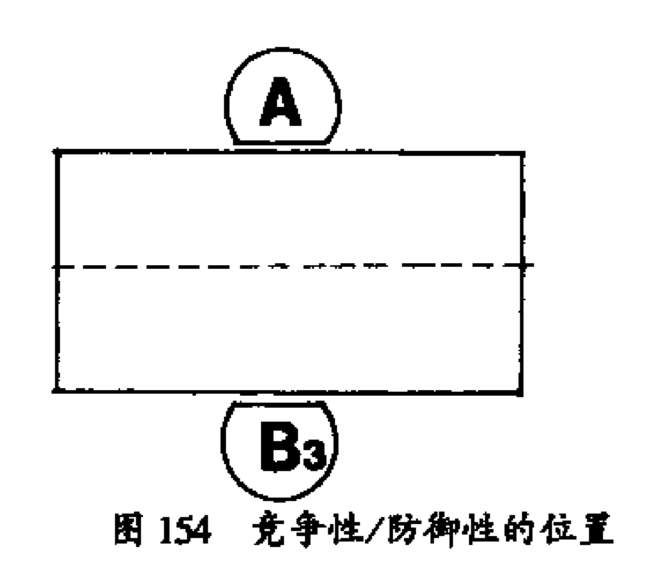


图154 竞争性/防御性的位置

阿吉尔指出，在医生办公室进行的试验表明，有没有桌子对病人的情绪有很大的影响。当医生有桌子并且坐在后面的时候，只有10%的病人表现得比较轻松，而没有桌子时，这个数字增加到55%。

如果B想说服A，坐在竞争性/防御性的位置上会减小谈判成功的可能性，除非B按照预先计划好的策略，有意识地坐在对面。例如，A也许是一个经理，他需要严厉地训斥雇员B，那么，竞争性的位置会加强训斥的力



度。另一方面，坐在 A 的对面，使 A 产生优势感，对 B 来说也是必要的。

不管你从事什么行业，只要你需要跟人打交道，你就可能对别人施加影响，你的目的就应该始终力求了解别人的观点，使他们在与你交往中感到没有拘束；感到跟你交往没错。而竞争性的位置不会有这种效果。采用角落的位置和合作的位置比采用竞争性的位置可以获得更多的合作机会。竞争性的位置会比其他方式更能使谈话简短而具体。

当两个人分别坐在桌子的两边时，他们就无意识地将桌子分成两块平等的领地，各自分享一半，反对对方的侵人。当两个人分别坐在餐厅桌子的两边时，两人之间的领地被盐、胡椒、糖和餐巾纸等物品分开。

这儿有一个简单的测试，你不妨在餐馆里试试：看看一个人当他的领地被人侵时，他会作出什么样的反应。最近，我和一个业务员吃午餐，想让他跟我们公司做一笔生意。我们坐在一张很小的长方形桌子旁，因为桌子太小，我无法坐在“角落的位置”，不得不坐在“竞争性的位置”。

一般吃饭的用品都摆在桌子上了，如：烟灰缸、盐、胡椒粉、餐巾纸和菜单。我拿起菜单看了看，推到对方的领地之内。他拿起来，也看了一下，然后把菜单放回到桌子中间他的右侧。于是，我又拿起来看，然后又放回到他的领地之内。这使他本来前倾的身体由于微妙的侵犯而向后靠。烟灰缸是放在桌子中间的，我摁灭香烟后，把烟灰



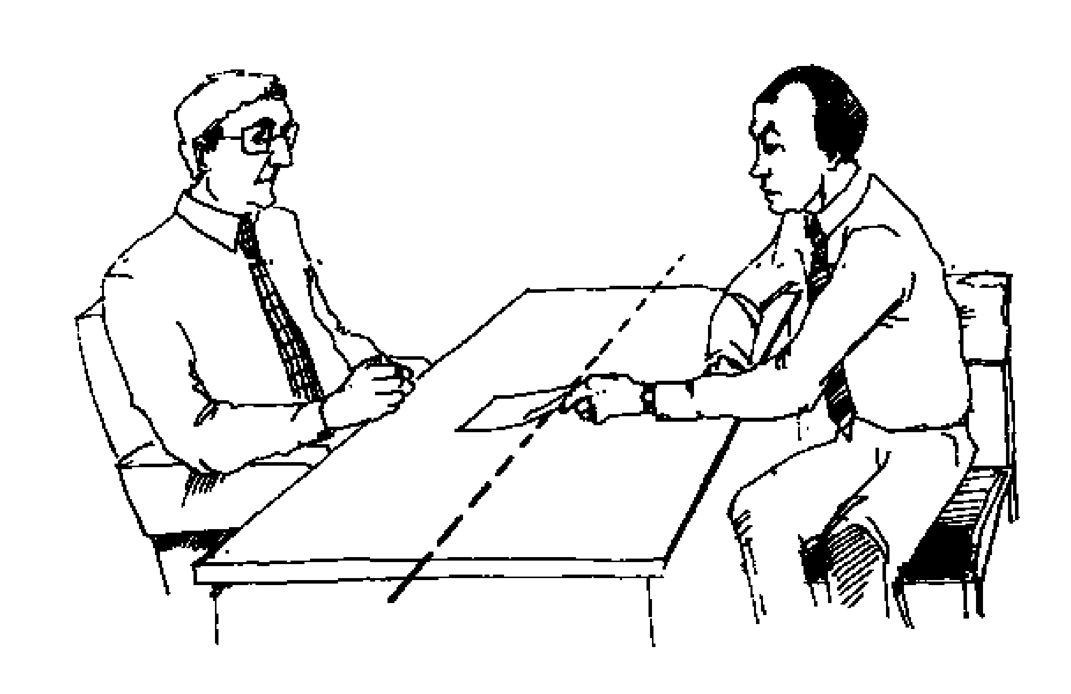
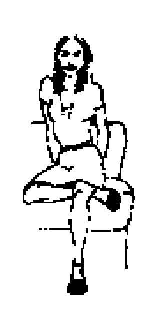


图 155　纸正放在分割线上

缸推到他那边。他摁灭了烟灰后，又将烟灰缸推到桌子的中间。我又漫不经心地弹了一下烟灰，将烟灰缸推到他那边。然后，我慢慢地将盛糖的碗从桌子中间推到他那边。他开始显得不快。随后，我又将盐、胡椒粉推到他那边。这时，他像坐在蚂蚁窝上一样，在座位上来回挪动，额头开始出汗。当我又把餐巾纸推过去后，他不能再忍受了，于是，借口去了卫生间。他回来后，我也去了卫生间。当我回来后发现，桌上所有的东西都被放回到桌子中间的位置上了。

这个简单有效的例子证明，一个人会如何顽强地抵抗别人对他领地的入侵。现在应当看得很明显，为什么在任何谈判或讨论中应当避免“竞争性位置”的安排。



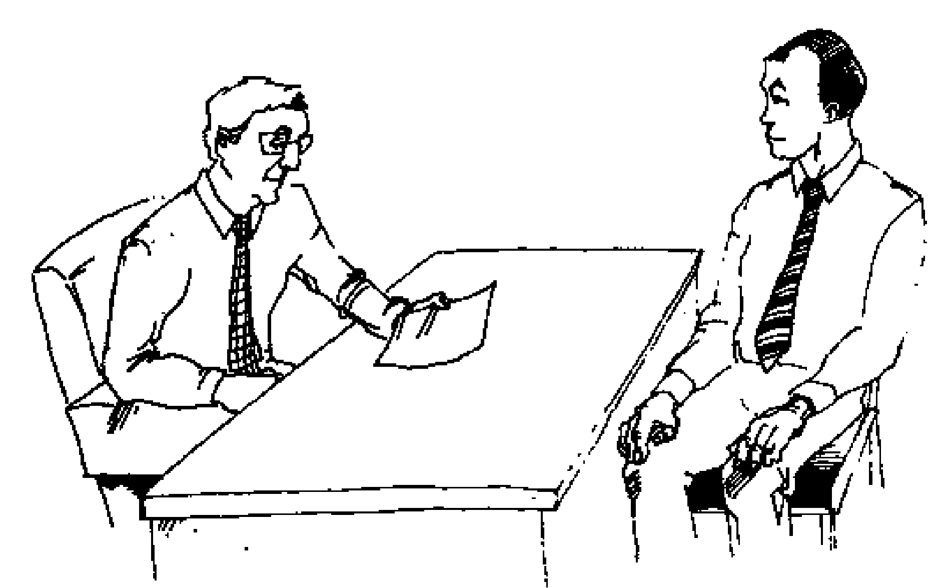


图 156　把纸拿到自己的领域之内表明非语言的接受

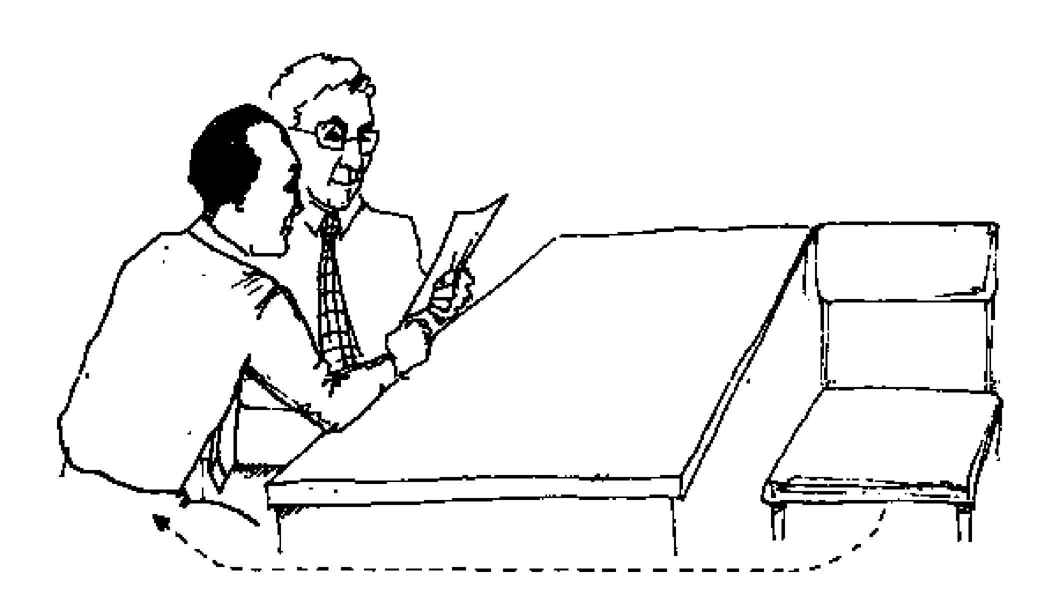


图 157　经过买方的非语言性同意后，进入买方领地

常常会有这样的情况：坐在“角落的位置”可能很难或者不适合拿出你的计划。让我们设想一下，你要作一些直观的介绍。如：把一本书、报价单或样品拿给坐在长方



形桌子后面的客户看。首先，将你的材料放在桌子上（图155），对方会探身向前来看资料，或者把资料拿到他那一边，或推回到你这一边。

如果他向前探身看资料，那么，他就用非语言方式告诉你，他不希望你到他那一边去，你必须欠身将资料递给他。如果他将资料拿到他的领域之内，这说明他给你一个机会，你经过允许后可以坐到他那一边，坐到“角落的位置”或“合作的位置”都可以（图157）。如果，他又给你推回来了，那你就麻烦了！因为在一般情况下，最好不要侵占别人的领域，除非对方用语言的方式或非语言的方式允许你这样做，否则你就会越位。

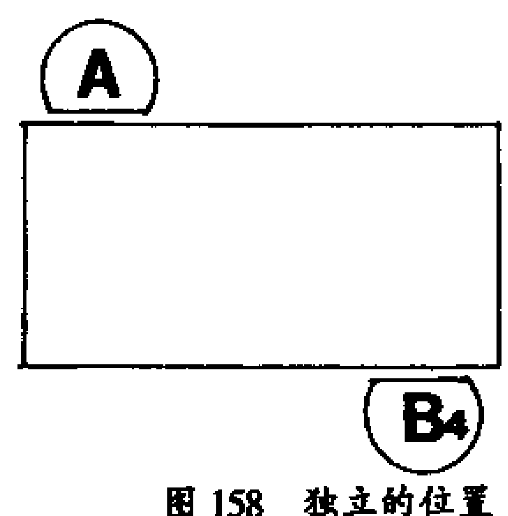


图158 独立的位置

独立的位置（B4）



当人们不愿意互相影响时，往往采用这样的位置。如：在图书馆、公园的板凳上或餐馆里。这种位置表明对别人没有兴趣。如果你侵入别人的领地，甚至会被对方认

为你是敌意的。在 A 与 B 两个人进行公开讨论时，就不能用这种位置。

35. 方桌、圆桌和长方形桌子

方桌（用于正式场合）

如前所述，在同等地位的人之间用方桌能够产生一种竞争性的或防御性的关系。方桌用在进行言简意赅的或想要形成上下级关系的谈话中，它是理想的选择。最容易合作的人是坐在你旁边的人，一般坐在右侧的比在左侧的人更容易同你合作。抵抗力最强的人一般都坐在你的对面。

圆桌（一般用于非正式的场合）

亚瑟王就曾经用圆桌召集他的骑士们，使他们都感到被给予了同等的权力和地位。

圆桌可以产生一种非正式的轻松的气氛，因为他在桌面上拥有的领域是相等的，使他们感觉地位都是相同的。这样就容易促进讨论的进行。挪开桌子，大家坐成一个圆形，也能产生这种效果。但遗憾的是，亚瑟王没有注意到，在群体成员中，如果一个人的地位比其他成员高，那么，就会使其余所有人的权力和威信发生变化。在圆桌前，国王掌握最高权力。这就意味着，坐在他左右两边的骑士拥有仅次于国王的权力。而坐在右边的又比坐在左边的骑士权力高一些。坐得离国王越远，拥有的权力就越小。



因此,坐在亚瑟国王对面的骑士,实际上,坐在了"竞争性/防御性的位置"上,所以他可能造成最大的麻烦。在现在的商业活动中,很多主管都用方形和圆形两种桌子。方形桌子一般用于办公,如:商业活动、简短的会谈、训斥别人等。而圆形桌子,通常是咖啡桌,配有布包的座位,一般用于劝慰别人或制造一种非正式的轻松气氛。

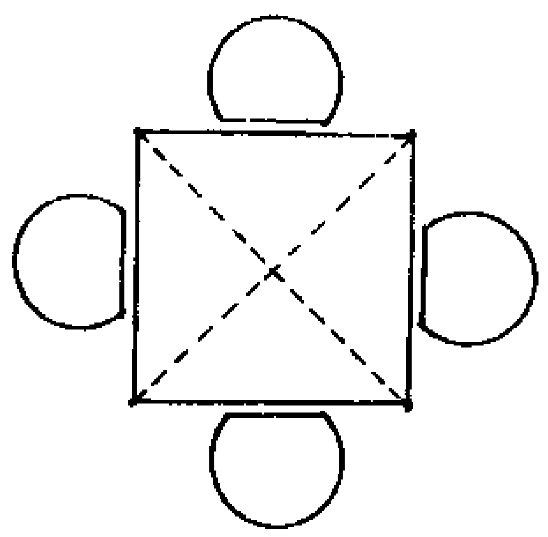


图 159　方形桌子的座位格局（正式的）

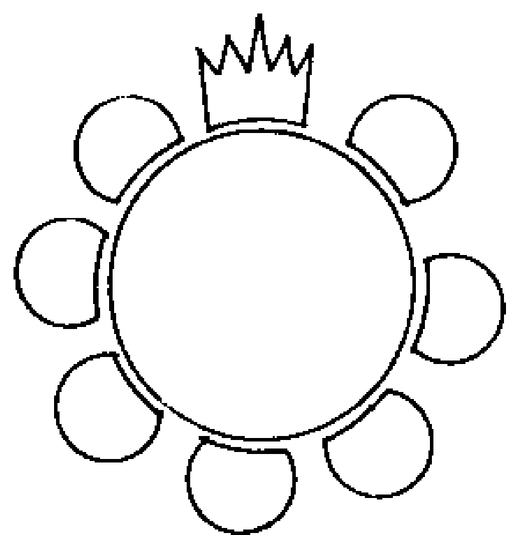


图 160　圆形桌子的座位格局（非正式的）



长方形桌子

在长方形桌子前，A 的位置总是最有影响力的位置。同等地位的人中，假如 A 不是背对着门的话，他的位置是最有影响力的。但如果 A 是背对着门的，那么，B 所坐的位置比 A 更有影响力，更有竞争力。如果 A 是最有权力的人，那么，B 是仅次于 A 而高于 C 和 D 的人。根据这种信息，在开会时，你就可以按照你的意愿安排他们的座位，对每一个人都产生最大的影响力。

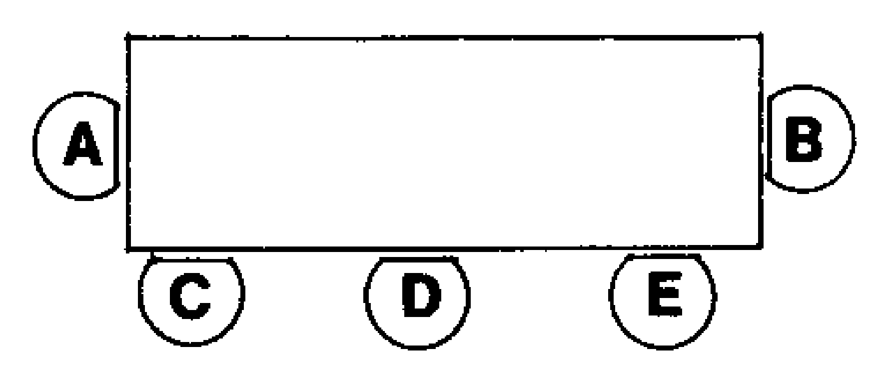


图 161　长方形桌子的位置安排

在家里的餐桌上

假如餐厅能够放得下任何形状的桌子，并且桌子的形状是经过慎重的考虑而选择的话，那么，从家里餐桌形状的不同选择，就能够看出这个家庭的权力分配情况。开放式家庭选择圆形桌子，保守式家庭选择方形桌子，有权威的家庭选择长方形桌子。



36. 在餐桌上做决定

在考虑了已经说过的关于人的领地感和关于方桌、圆桌和长方形桌子的使用问题后，现在，让我们来看一下这样的过程：一个人被邀请去吃饭，在吃饭时，对方提出建议，并得到认可。让我们总结一下哪些因素有助于形成积极的气氛，探讨一下它们的起源，研究一下人们反馈行为的背景。

人类学家告诉我们：人类最初是住在树上，完全靠植物为生，吃植物的根、叶、浆果、果实等等。大约一百万年以前，人类走出丛林，来到陆地上，依靠捕食动物为生。在到陆地上居住以前，人类的饮食习惯同猴子一样，嘴里整天啃着东西。每个人完全靠自己获得食品，维持生存。不过，作为一个狩猎者，他需要得到别人的合作，才能捕获较大的动物。于是，就产生了较大的合作捕猎小组。捕猎组日出而动，日落才归。回来后，把猎物平均分配给每一个狩猎者，然后在一个公共的山洞中进食。

在洞口他们生起了火，一是为了防止被猛兽袭击，二是为了取暖。当全神贯注地进餐时，他们都是背靠着山洞的墙壁，以免背后遭到袭击。惟一能听到的声音就是牙齿嚼食的声音和火的噼啪声。这种在夜里篝火旁分吃食物的古老方法，被现代人重新模仿，如野外烧烤、野外烹煮以及野外聚餐等。现代人在这些活动中的反应及动作，同一百万年前人类所做的非常相像。



现在，让我们重新回到餐馆或聚餐宴会上。当你的客户感到毫无压力，彼此的防御壁垒降低时，那么，你就比较容易获得有利于你的决定。为了获得这样的效果，应当记住关于我们祖先的故事。这里，有几条简单的规则必须遵守。

首先，无论你是在家里吃饭，还是在饭店吃饭，你应当选择背对着墙或屏风的座位。调查显示，当一个人坐在背后无任何遮挡的座位上，尤其是当有人从他的身边走动时，他的呼吸、心率、大脑振动频率及血压都会急剧加快或升高。如果一个人背对着地面上敞开的大门或窗户时，压力也会逐渐升高。其次，灯光应该暗淡一些，并演奏着朦胧的背景音乐。一些顶级饭店在饭店的入口处设有开放式壁炉或者仿古炉灶，让火像在古代洞穴进食时那样燃烧。餐桌最好是圆形的。你的客户的视线应当被一个屏风或一个巨大的绿色植物挡住。这样，你才能使众人聚精会神。

在这种气氛下，比较容易获得有利的决定。换一种情况，如果餐馆灯火辉煌，餐桌放在敞开的地方，刀叉碗碟叮当作响，那么，其效果一定很差。特级饭店就是利用这种让人放松的技巧，用这些普通的饭菜，从顾客的钱包里捞取大量钱财。几千年来，男人们也是用这样的办法来制造一种浪漫的气氛，取悦于女性。





第十七章　权威的显示

37. 用椅子表示权威

当你接受招聘面试的时候，坐在被面试者的椅子上，你是否曾经感到不知所措或者无可奈何？你是否感到面试主持者是如此高大，甚至有着压倒一切的力量，而你是如此渺小和卑微？狡猾的面试主持者可能故意安排他办公室家具的格局来抬高他自己的地位和权威，而贬低你。在办公室用椅子和座位安排的办法，就能达到这种特殊的环境效果。

椅子的大小和配件

椅子靠背的高低可以提高或降低一个人的地位，高靠



背椅就是一个很好的例子。椅子的靠背越高，坐在椅子上的人的权势和地位就越大。国王、王后、教皇和其他地位显赫的人都有他们自己的宝座或办公椅，椅背高达250厘米（8英尺多），以表示他们的地位。高级主管有真皮的高靠背椅，而他的拜访者坐的椅子通常是低靠背的。

旋转椅比四腿固定的椅子更能代表权力和地位，能够让使用者在感到压抑的时候自由移动。四腿固定的椅子不能自由转动或者移动的幅度很小。但这种缺陷可以通过身体的姿势而得到补偿，因为身体的姿势更能体现一个人的态度和感情。有轮、有扶手和能向后斜靠的椅子比普通的椅子会更好。

椅子的高度

用椅子的高度来代表权力的例子在第十四章已经谈过，但是，值得注意的是，如果你的椅子可以调整到离地板比别人高的位置，你就可以获得一种高于他人的感觉。人们都看到，一些广告主管就是坐在高靠背的椅子上，并将椅子调整到最大的高度。这样，他们就处于有竞争力的位置，而他的拜访者却坐在较低的沙发或椅子上，他们的视线只能看到主管的桌面（图162）。通常采用的手法就是将烟灰缸放在来访者够不到的地方，这样迫使他们弹烟灰时很不方便。



椅子摆放的位置

关于座位的安排，前面已经谈到了。当拜访者的座位

安排在竞争性位置时，对他施加的压力最大。在一般情况下，拜访者的座位放在距离主管的写字台尽可能远的地方，从而进一步降低来访者的地位。



图 162 ‘别拘束，请随便！’

38. 策略性的办公室布局



读完这本书以后，现在应该能够重新调整一下你的办公室布局，以便按照你的愿望来提高你的权威、地位或达

到控制别人的效果。下面是一个案例研究，说明我们是如何通过重新调整一个人的办公室布局，来解决上下级关系问题的。

约翰被一家保险公司聘用，已经被提升到经理的位置，并且给他安排了一间办公室。几个月以后，约翰发现，其他的职员不愿意跟他打交道，偶尔还很不友善，尤其是当他们在他办公室的时候，更是如此。他发现很难让他们听从他的指挥，并且听到他们在背后谈论他。我们对约翰的困境进行了观察：当职员在他的办公室的时候，他们的沟通是最差的。

为了说明这一点，我们且不谈管理方面的技巧，集中力量谈谈非语言方面的问题，下面是我们观察的总结和对约翰办公室布局的看法：

一、拜访者的椅子摆放的位置有点儿喧宾夺主。

二、办公室的墙壁是木板的，有一扇向外的窗户和一块透明的玻璃隔扇，整个室内的情况一览无遗。这块玻璃隔扇降低了约翰的地位，反而抬高了坐在椅子里的下属的地位，因为其他职员可以直接看到他的后背，并且可以看到里边发生的一切。

三、约翰的桌子有一块厚实的挡板，这样就挡住了他下半身，使他的下属看不到他的一些姿势。

四、无论何时，当约翰的下属在他的办公室时，他都是将两手放在脑后（图 96），两腿放得高过椅子（图132）。



五、约翰坐着一个有扶手的带轮的高靠背转椅，而来

访者坐的是简单的、四腿固定的、无扶手的低靠背椅子。

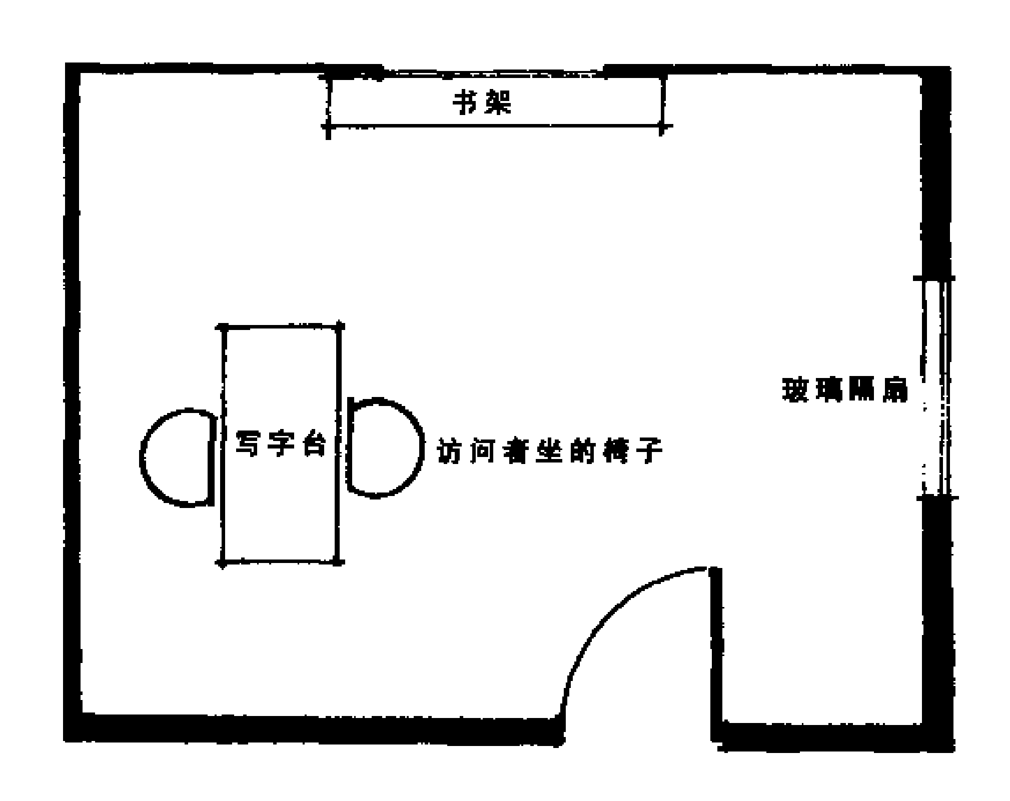


图 163　原先的办公室布置

人类的沟通有 60% – 80%是通过非语言方式进行的。考虑到这一点，约翰的这些非语言方式的因素显然会造成灾难。为了解决这个问题，作出了下列调整。

一、约翰的桌子放在隔离玻璃前，这样可以使他的办公室看起来显得更大一些，并使得走进他办公室的人可以看到他。

二、"热情座位"安排在角落的位置，这样使交流更加开放，同时在必要时，角落也可以当作一个屏障。

三、玻璃隔扇上安着镜子，这样约翰可以看到外面的情



况,而外面的人看不到里面的情况。这样不但提高了约翰的地位,而且使他的办公室形成一种可以促膝谈心的气氛。

四、一个圆形的咖啡桌，配上三张相同的转椅，放在办公室的另一个角落，大家可以平等地在这里举行一些非正式的会议。

五、在原来的布局里（图 163），约翰桌子的桌面有一半给了来访者，而在调整后的布局里（图 164），约翰完全占有了桌面。

六、当约翰同他的下属谈话时，他可以轻松地放开手臂和双腿，并不时张开手掌。这样做的结果是，上下级的关系改善了，他的下属人员开始谈论约翰是一个随和的、容易相处的上级。

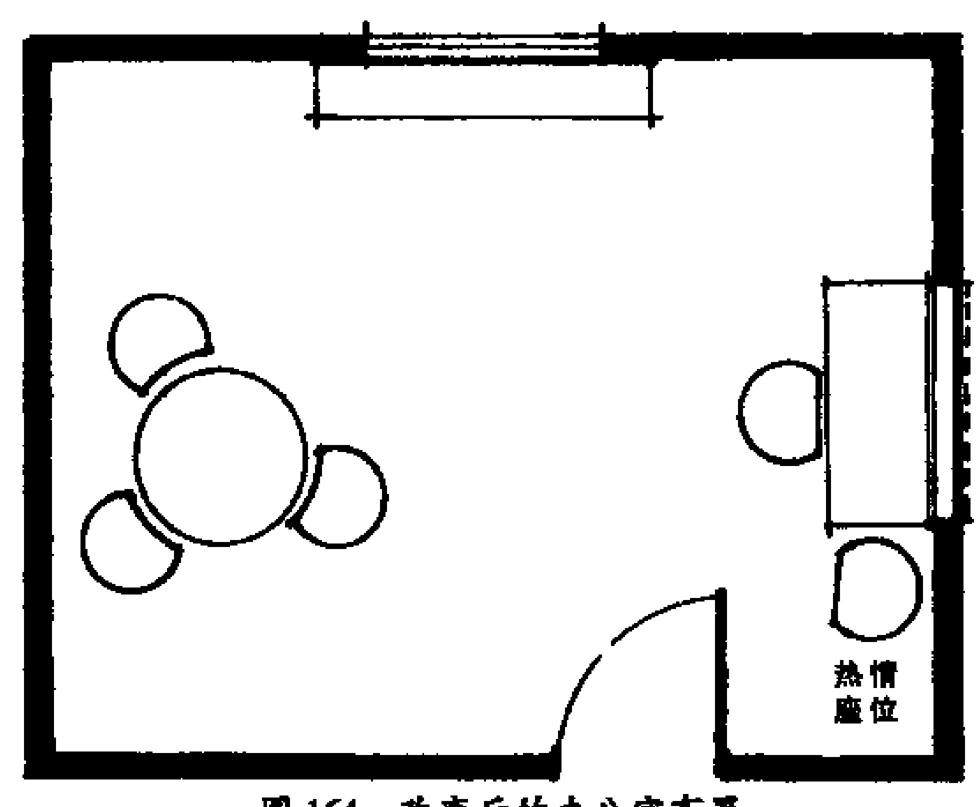


图 164　改变后的办公室布置



39. 地位的提高

在办公室里，策略性地进行布置，通过这种非语言方式的巧妙应用，来提高你的地位和权威。这些例子包括：

一、为来访者准备较低的沙发。

二、放一部带锁的电话。

三、将一个精美的烟灰缸放在来访者够不着的地方，使他在灭烟头时很不方便。

四、在桌上放一个从海外买来的精美香烟盒。

五、将几本标有“绝密”字样的红色文件夹放在桌子的左边。

六、在墙上挂一些照片、奖章、资格证书。

七、放两个公文包，一个是轻巧的、有双拉链的公文包；另一个是容量大的大公文包。

为了提高你的地位和权威，以及提高你对他人的影响力，你应该考虑一下，在办公室或家里进行非语言方式的训练。但遗憾的是，大多数领导的房间都像图 163 那样布置的，几乎无意识地就将消极的非语言信号传递给别人。

我建议你最好研究一下你的办公室布局，应用以上信息来做一些必要的调整。



第十八章 总 结

通过身体语言来进行交流沟通的方式已经有 100 万年以上的历史了，只是在最近 20 年左右的时间里才在一定程度上进行了科学的研究。它在 20 世纪 70 年代才开始流行起来。到了 20 世纪末，它被全世界的人们“发现”。我敢预言，在人类交流的过程中，它所产生的影响和重要性将使它成为正规教育的一部分。本书已经对身体语言作了一些介绍。我鼓励读者通过自己的观察和切身经历以及通过本书所列举的例子获得更多的有关这方面的知识。

归根结底，社会将是你最好的研究和实验的基地。人类是地球上最复杂、最有趣的动物。对每个人来说，通过有意识地观察自己和他人的行动，是对人类的交流方法获得更深理解的最好方式。

本书剩余的部分着重研究社会交往和商业交往，并说明，姿势和身体信号发生在不同的环境中，这对你的理解和解释可



能产生影响。不过，在你阅读这些图片说明之前，首先仔细研究一下系列图片，看看通过阅读本书，你在多大程度上能够作出解释。你会惊奇地发现，你的理解力提高了很多。

日常交往中的各种情况和姿势

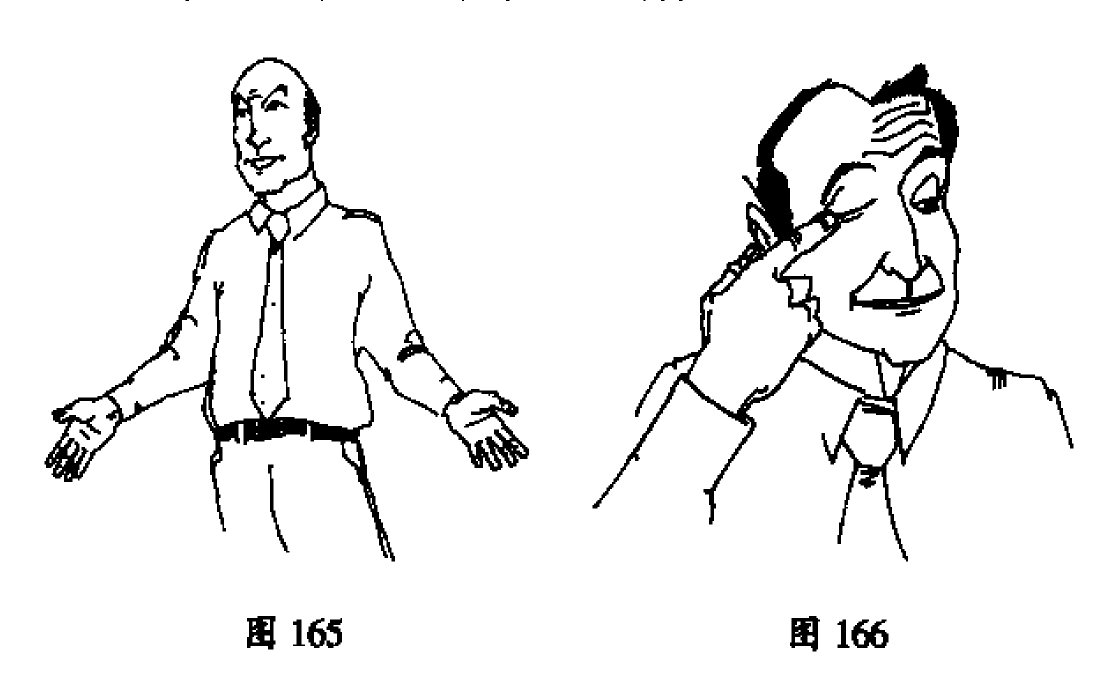


图 165　　　　图 166

图 165　这是一个开放式姿势的好例子，手掌无可奈何地暴露出来，手指也充分展开，来加强这个姿势。头部采取中立状态，胳膊和腿伸展开。这种姿势传递一种无可奈何的、毫无威胁性的态度。

图 166　这是一种典型的欺骗性姿势。他揉揉眼睛，目光射向地板，双眉上挑，表示一种不信任的态度，他的头下垂，并带着一种双唇紧闭的虚假微笑，表示一种否定的态度。



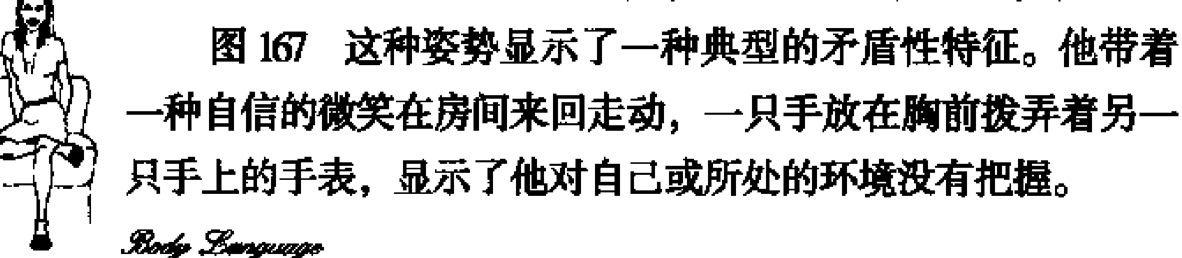


图 167　这种姿势显示了一种典型的矛盾性特征。他带着一种自信的微笑在房间来回走动，一只手放在胸前拨弄着另一只手上的手表，显示了他对自己或所处的环境没有把握。

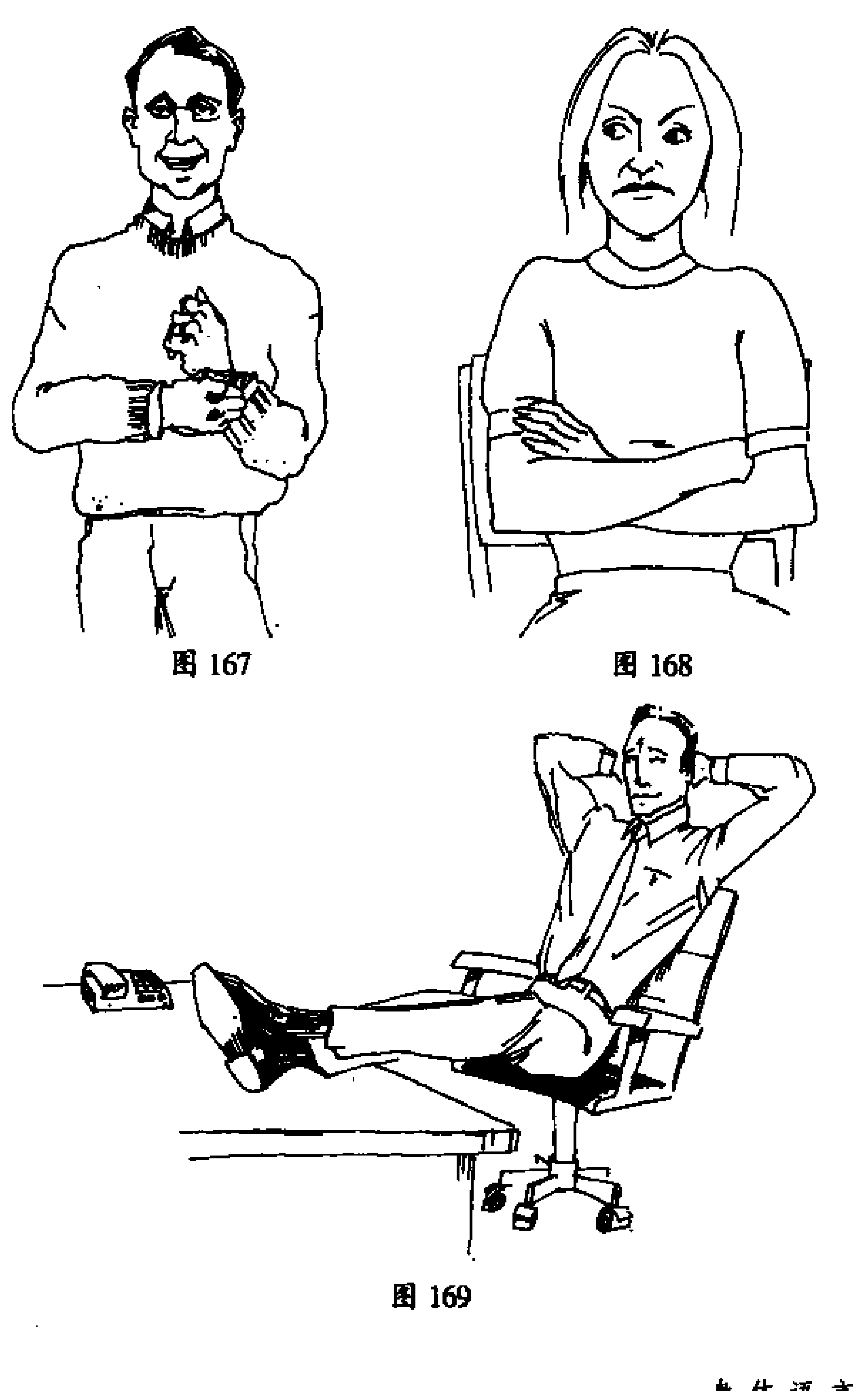


图 167

图 168

图 169



图 170



图 171

图 168　这个女人不赞赏她凝视的那个人。她将身体和头部转向一边，微低着头，斜视着对方（表示不赞赏），眉毛微微低垂着（生气的样子），两只手臂垂直交叉于胸前（表示防卫），嘴角下撇。

图 169　这种姿势显示了统治欲、优越感和占有欲：两手放于脑后，显示自己“洞察一切”的态度；两脚放在桌上，表示占有欲；将他的带轮的老板椅向后倾斜着，桌上放着一部带开关的电话，并且他总是坐在防御性/竞争性的位置，想进一步提高他已经很高的地位。



图 170　两手叉腰是小孩子常用来显示自己高大和威

胁性的姿势，下颚前伸，显示蔑视，嘴巴大张着，露出牙齿，像准备进攻的猛兽。

图 171 这种姿势，一言以蔽之，就是否定。他将文件夹作为一个屏障放在胸前，手臂和腿重叠在一起，以掩饰紧张不安或者用以自卫。他的外衣紧扣着，戴着太阳镜，以掩饰目光。他蓄着络腮胡子。考虑到一个人在最初 90 秒钟给人的印象占 90%，此人的形象给人一种不可能与他达成共识的感觉。

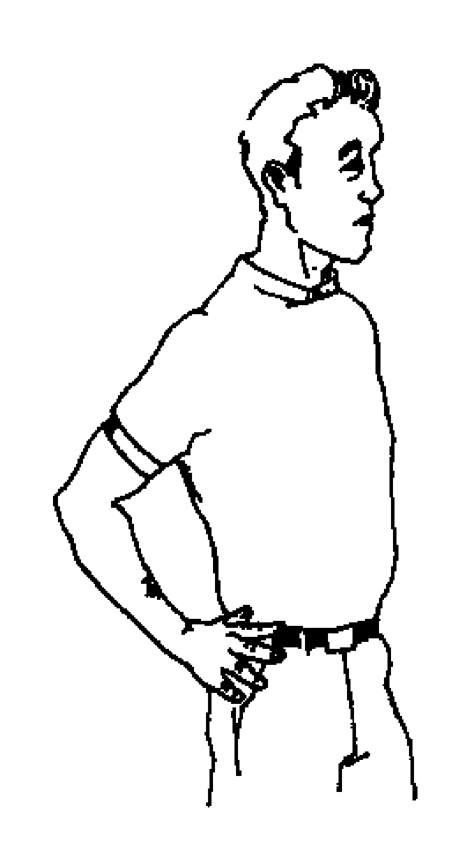




图 172



图 172 两个人都保持咄咄逼人的好斗架势。左边的人两手叉腰，右边的人拇指插进腰带。左边的人不像右边

的人那么咄咄逼人，他身体微向后倾，想与右边的人拉开距离。但是，右边的人与他对峙着，作出一种恐吓的姿势，其面部表情与身体姿势是一致的。

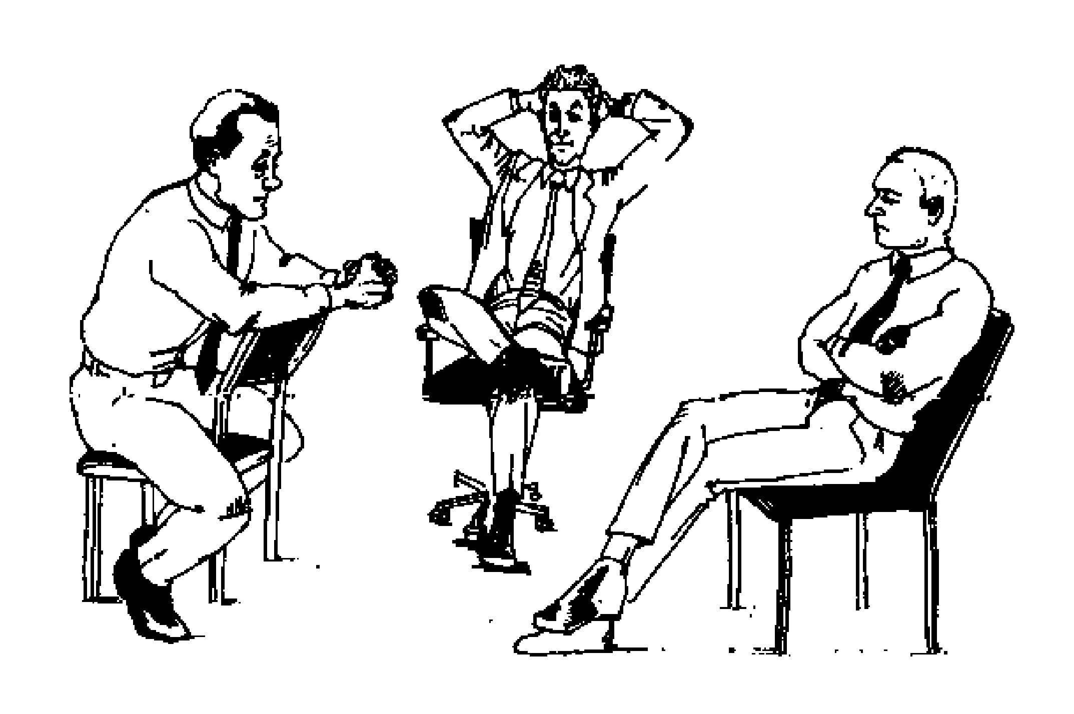


图 173

图 173　左边的人跨坐在椅子上，试图控制谈话的局面，或者凌驾于坐在右边的人之上，他的身体直接面对右边的人，紧握双拳，两脚并在椅子下面，表现出一种沮丧神情，似乎他的观点得不到别人的共识。坐在中间的人将两手放在脑后，显示出一种优越感，他将两腿锁在一起，意味着他将参与竞争或辩论。他坐在一把有轮有扶手的老板椅上。右边的人坐在一把四腿固定的简单椅子上，他的手臂和腿紧紧交叉（表示自卫），他的头微微下垂（表现一种敌对的态度），表明他不赞成对方说的话。





图 174

图 174　图中女士正显示一种典型的求爱姿势，一只脚向前指向左边远处她感兴趣的男人，一手叉腰，另一只手的拇指插进腰带（性准备），左腕露出，正向上喷着香烟（显示信心和积极的态度）。在她斜视左边的男人的时



候，这个男人整理了一下领带，一只脚翘向她，作出求爱的姿势，他的头上仰（表示感兴趣）。站在中间的男人显然对另一个男人不满，向他投以挑战性的一瞥，他一只手插进兜里，向下吹着香烟（表示否定的态度），斜倚着墙（一种咄咄逼人的架势）。

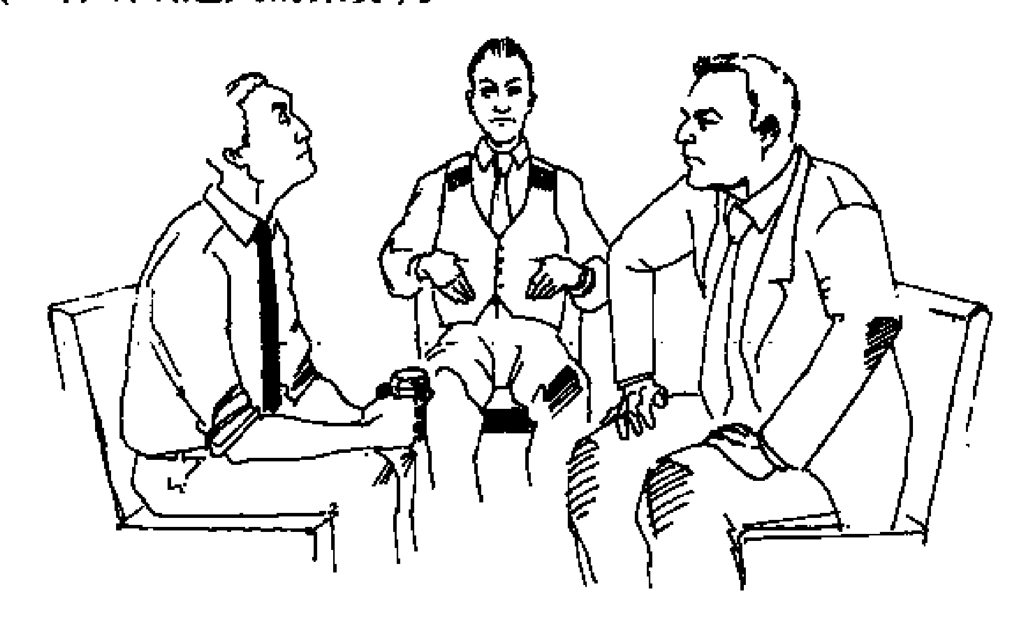


图 175

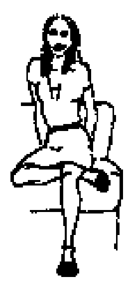
图 175　坐在左边的人流露出一种优越感，对坐在对面的人表现出一种傲慢的态度，他眯缝着双眼，想把对方排除在视线之外，他的头向后仰着，从鼻子尖看着对方。他双膝并拢在一起，两手紧紧抓着酒杯，表示一种防御的姿态。这两个人谈话时，并没有把中间的那个人拉进来，形成三角对话。中间的人把两手的拇指插进坎肩的兜里，坐在向后倾斜的椅子上，两腿分开，头保持一种中立的姿态，显示优越感。坐在右边的人听得已经厌烦了，显示出要走的样子，



身体和两脚都已经指向最近的出口。他的眉毛和嘴角向下耷拉着，头微微下垂，所有这一切表明他不以为然。

图 176

图 176　站在左边和右边的两个人都采取一种封闭式



的身体姿势，向中间的人表示不愿意跟他谈话。而中间的人则显示自命不凡，面带讥讽，一只手紧抓着衣领，另一只手的拇指上翘，指向站在他左边的人，并进行挖苦；对方则两腿交叉，一只手紧抓着另一只紧握拳头的手臂，尽量控制着自己，并向一边斜视着。左边的人对中间的人不屑一顾，他交叉两腿表示防御，一只手插进兜里，以示不愿意参与，眼睛向下看着地板，作出好像脖子疼痛的姿势。

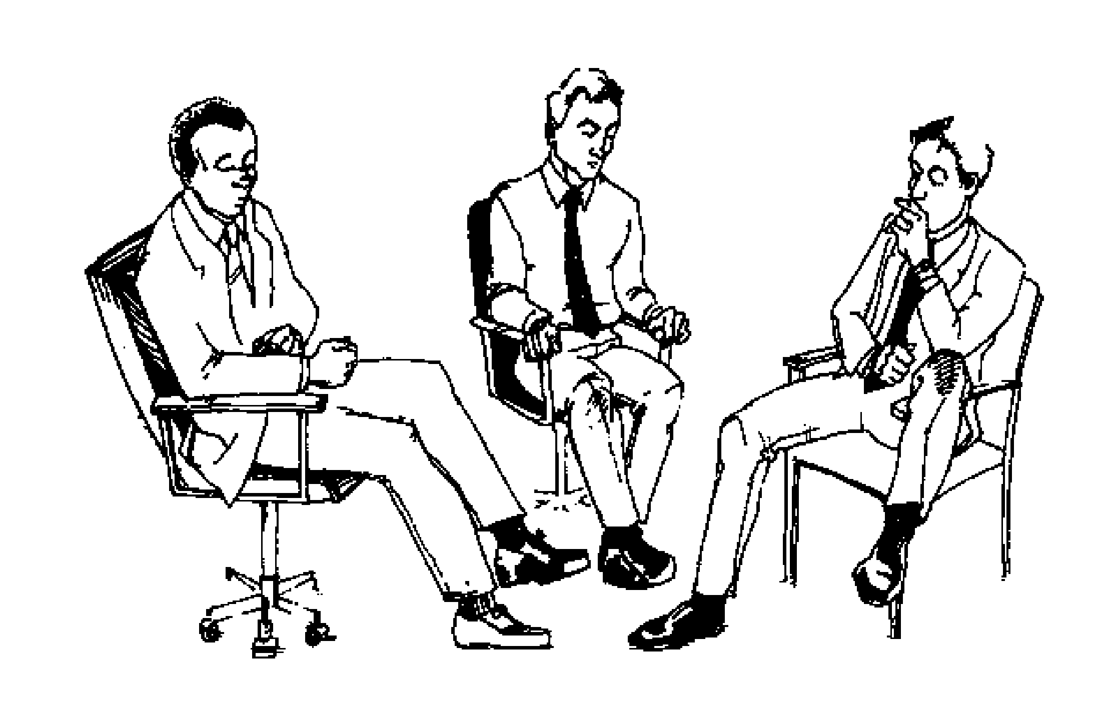


图 177

图 177　这种格局表现了一种紧张的气氛，三个人都坐在自己的座位上，尽量保持一定的距离。坐在右边的人的否定的姿势使气氛紧张。他说话时用手摸着鼻子（欺骗性的姿势），他的右手臂放在胸前作为屏障（防御性的）。他的身体转向一边，一只腿翘在椅子上，显出对其他两人的看



法漠不关心。左边的人,用手摘着衣服的线头,表示对右边人所说的话完全不赞成。他两腿交叉着并指向一边,表示自卫和不感兴趣。中间的人两手紧抓着椅子的扶手,脚踝紧扣着,显示出一种欲言又止的样子。他将身体转向坐在右边的人,用这种非语言的方式向右边的人进行挑战。

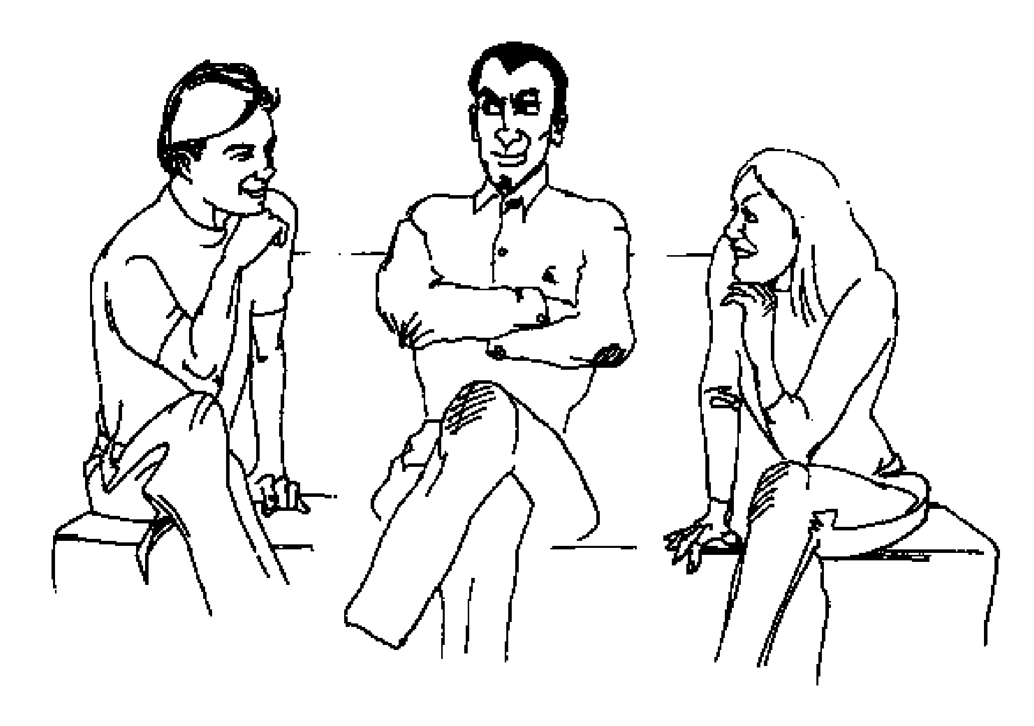


图 178

图 178 在这个场景中,左边的男人和右边的女人形成对称的姿势,坐在长沙发的两头,都将手臂露出,一条腿搭在另一条腿上,面向对方,表明两个人都对对方感兴趣。中间的人抿着嘴微笑着,似乎对另一个男人说的话很感兴趣,但他的面部表情和身体姿势却不一致。他的头和眉毛都向下,表示不赞成和生气,并且斜视着另一个男



人，他的手臂和腿都紧紧地交叉叠起，表示防御。所有这一切动作都表明了他持否定的态度。

图 179　坐在左边的人用一种极好的姿势，表明他的开放和坦诚，如，手掌摊开、脚向前、头抬起、上衣解开了扣子、手和脚分开，身体向前倾、面带微笑。然而，遗憾的是，他的表情并没有打动对方。那位女士两腿交叉，靠在椅背上，手臂挡在胸前形成屏障，（一种自卫的姿势），一只手握拳（敌对的姿势），头向下，一只手支撑着脸，作出一种挑剔的样子。中间的人，两手搭成尖峰状，表示他有信心或有优越感，两腿锁着，表明他咄咄逼人。他头朝下，靠在椅背上。我们推断，他持全盘否定的态度。

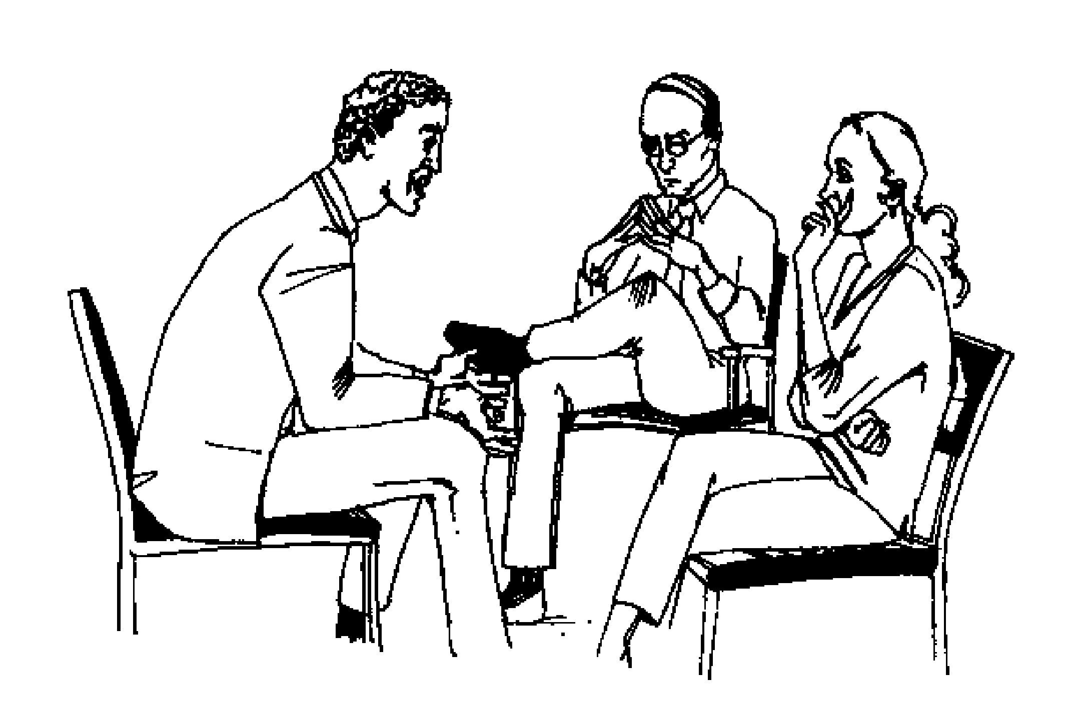


图 179



以下三组图显示典型的防御、进攻和求爱的姿势。

图 180 三个人都将两只手臂交叠在一起，其中的两个人将两脚交叉，表示防御。三个人的身体都指向旁边，所有这一切证明他们是第一次见面。站在右边的男人右脚指向站在中间的女士，对她很感兴趣，他的眉毛高挑，微笑着斜视着她，上身向着这个女士前倾。

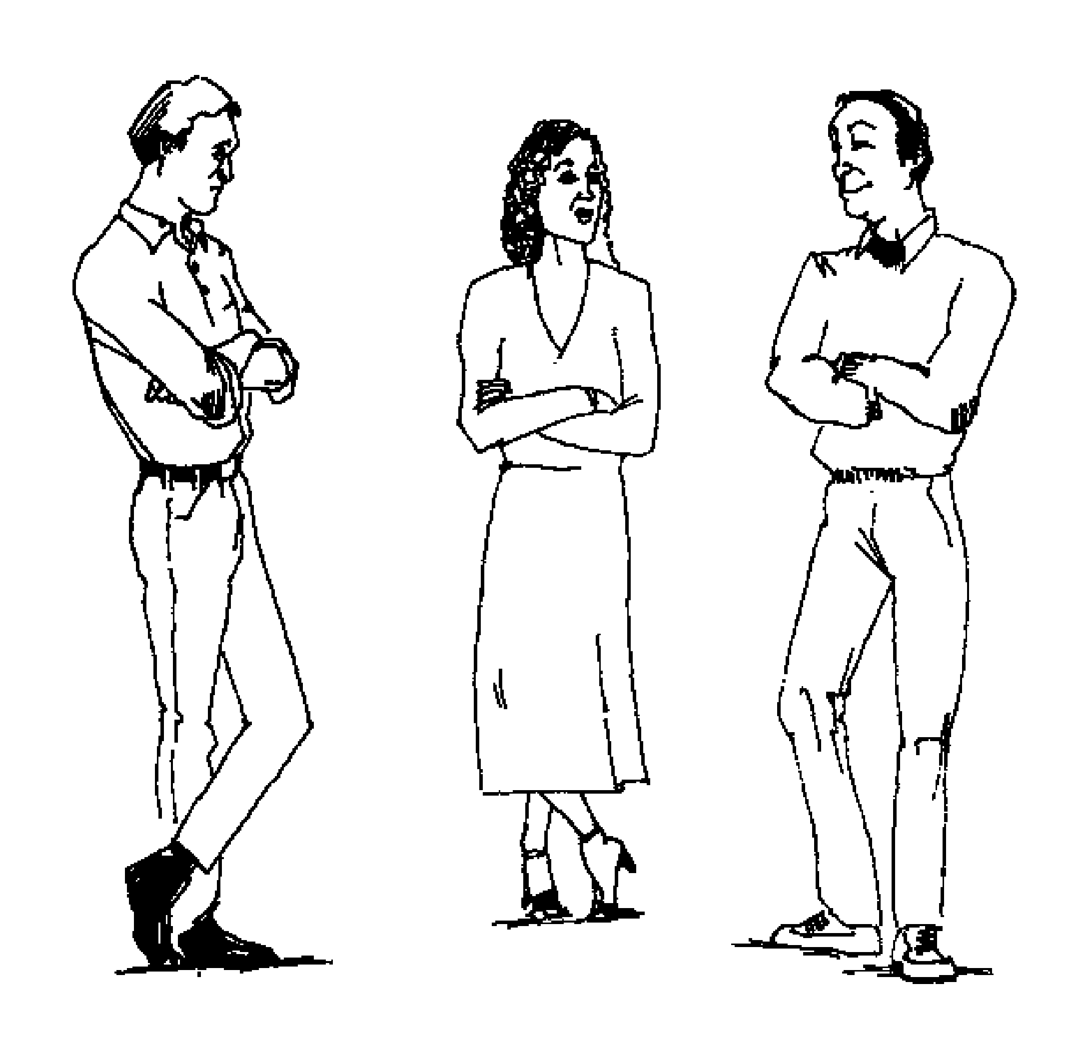


图 180



图 181　非语言姿势态度已经改变。女士的两脚分开，站在中立的位置。左边的人也叉开两腿，一只脚指向女士，表示对她感兴趣；他的两个拇指插进腰带里，可能是威胁右边的男人，也可能是对女士作出求爱的姿势；他尽力站直，以显示自己的高大。右边的男人似乎受到威胁，所以站得更直一些；他低垂着头，斜视着左边的男人，表示不赞成。他脸上的微笑消失了。

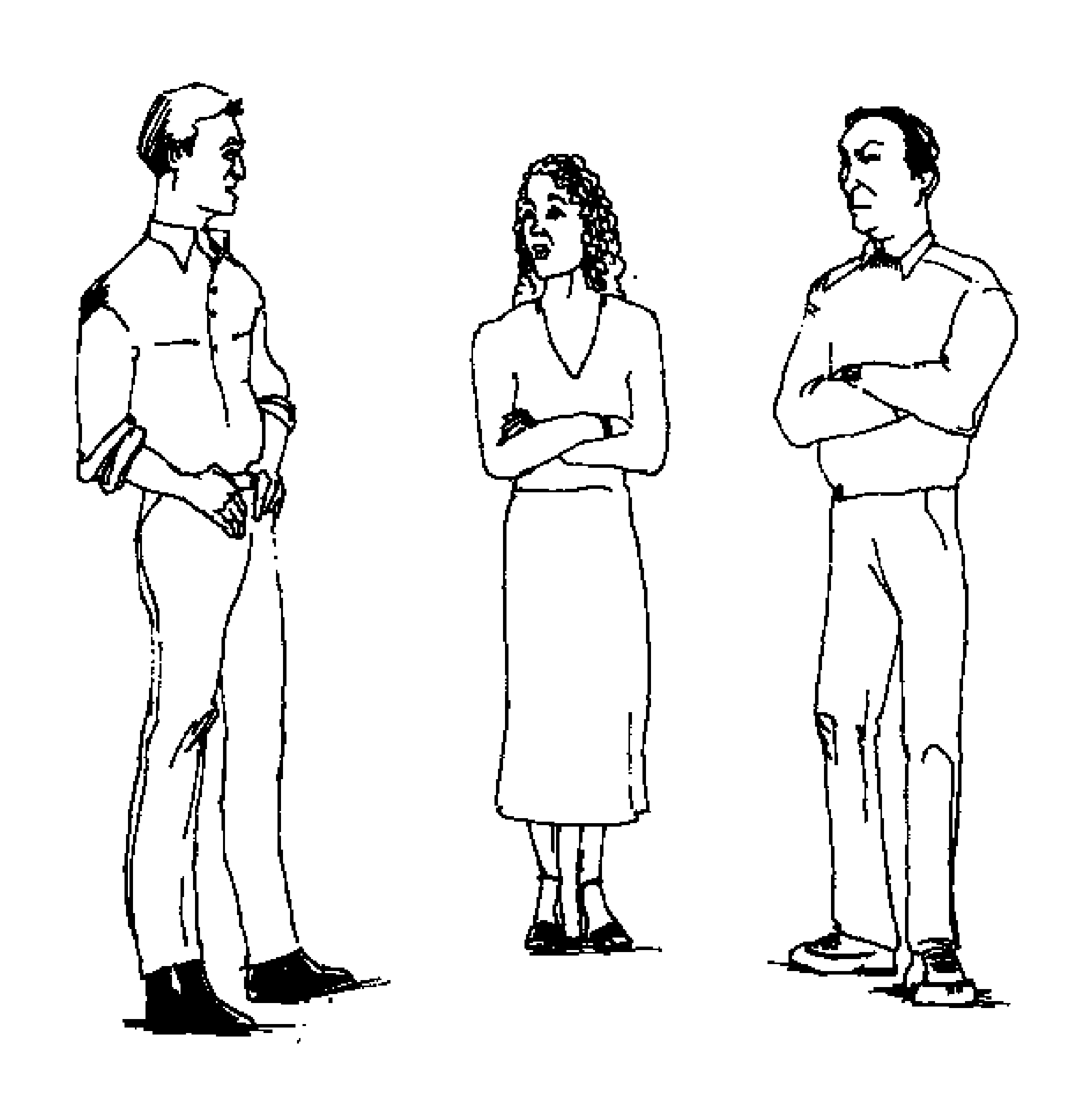


图 181

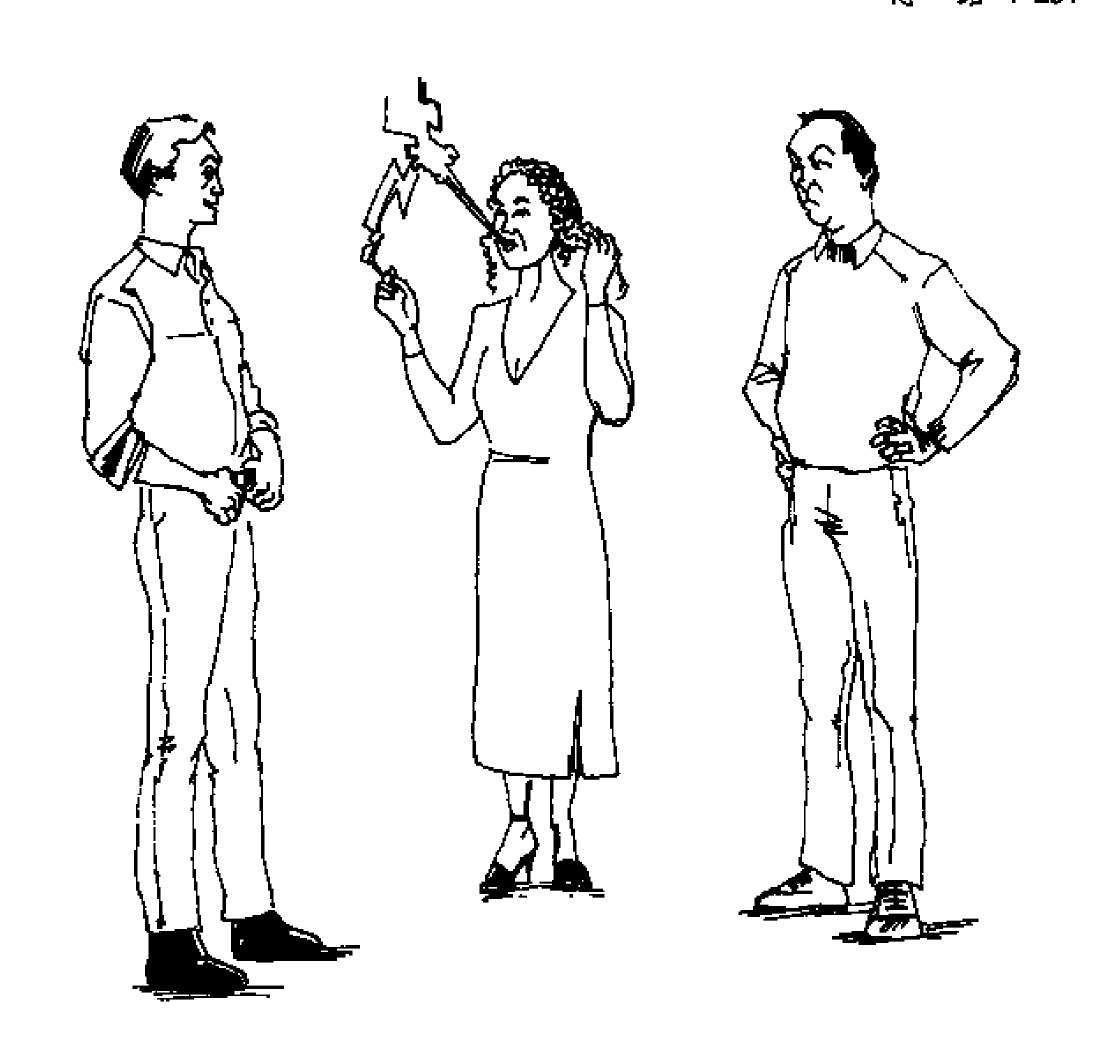


图 182

图 182 现在从几个人的姿势可以明显看出每个人的态度和情绪。左边的人两手拇指仍然插在腰带里，一只脚和身体都微微指向那位女士，作一种完全的求爱姿势。他抓着腰带的两个拇指比原来抓得更紧，腰挺得更直，以引起他人注意。站在中间的女士对他的求爱姿势作出反应，表示对他很感兴趣。她伸开了交叉的双臂，身体和一只脚指向他，手捋着头发，露出手腕，胸部前挺，暴露出乳



沟，脸上带着掩饰不住的微笑，并向上喷着香烟，显示出一种自信心。而右边的男人则因为被排斥在外而显得非常不高兴，他两手叉腰，作出一种咄咄逼人的架势，表示他的不快。

总之，左边的男人已经赢得了这位女士的青睐，而另一位男士则应该另找佳人了。



•常盛不衰的经典畅销书/全球销售超过400万册•

财智砺炼系列

BODY LANGUAGE

by Allan Pease

身体语言

从他人的身体姿势了解其内心世界

全球著名作家［澳］阿伦·皮斯/著

贾宗谊　卢爱君/译



本书会告诉你更多

* 如何用身体语言去赞美别人
* 如何了解别人在撒谎
* 如何让人一见面就喜欢你
* 如何使大家愿意与你合作
* 如何使面谈和谈判获得成功
* 如何把握时机说服别人



责任编辑：赵之援
封面设计：师　卿
ISBN 7-5011-5679-4/G·2071
定价：17.00元